

W. Nothdurft / U. Reitemeier / P. Schröder

Beratungsgespräche –  
Analyse asymmetrischer Dialoge

**FORSCHUNGSBERICHTE DES  
INSTITUTS FÜR DEUTSCHE SPRACHE  
MANNHEIM**

herausgegeben von  
Rainer Wimmer  
Gisela Zifonun  
Bruno Strecker

Band 61

WERNER NOTHDURFT / ULRICH REITEMEIER /  
PETER SCHRÖDER

# **Beratungsgespräche**

Analyse asymmetrischer Dialoge



Gunter Narr Verlag Tübingen

## *Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme*

**Nothdurft, Werner:**

Beratungsgespräche : Analyse asymmetrischer Dialoge / Werner Nothdurft ;

Ulrich Reitemeier ; Peter Schröder. – Tübingen : Narr, 1994

(Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim ; Bd. 61)

ISBN 3-87808-461-7

NE: Reitemeier, Ulrich.; Schröder, Peter.; Institut für Deutsche Sprache <Mannheim>:

Forschungsberichte des Instituts ...

© 1994 · Gunter Narr Verlag Tübingen

Dischingerweg 5 · D-72070 Tübingen

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Werkdruckpapier.

Druck: Laupp + Göbel, Nehren

Verarbeitung: Geiger, Ammerbuch-Poltringen

Printed in Germany

ISSN 0579-7853

ISBN 3-87808-461-7



# INHALT

<b>Einleitung</b>	<b>7</b>
<b>Legende zu den verwendeten Transkriptionszeichen</b>	<b>18</b>

WERNER NOTHDURFT

## **Herstellung der Beratungssituation**

<b>0. Vorbemerkung</b>	<b>20</b>
<b>1. Das begriffliche Problem: Was soll 'Herstellung der Situation' heißen?</b>	<b>20</b>
<b>2. Interaktive Mittel zur Herstellung der Beratungssituation</b>	<b>25</b>
<b>3. Interaktive Ressourcen für die Herstellung der Beratungssituation</b>	<b>34</b>
3.1. Das Konzept der 'Ressource'	34
3.2. Arrangement	37
3.3. Verordnung	42
3.4. Offerte	47
<b>4. Das Konfliktpotential von Ressourcen</b>	<b>53</b>
4.1. Die Dialektik von Leistung und Gefahr durch Ressourcen	54
4.2. Das Konfliktpotential von Arrangement: Die Ausnahme von der Regel	55
4.3. Das Konfliktpotential von Verordnung: Der Entzug des Beratungsgegenstandes	65
4.4. Das Konfliktpotential von Offerte: Fehleinschätzung von Ratbedürftigkeit	75
<b>5. Literatur</b>	<b>86</b>

## Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen

1.	Idee und Anlage der Arbeit	90
2.	Das Beratungsparadox: Konstruktion der Problemstellung	91
2.1.	Zum Begriff 'Perspektivendivergenzen der Beteiligten'	91
2.2.	Akzidentielle Perspektivendivergenzen: Kriterien zur Identifizierung beratungskonstitutiver Divergenzen zwischen den Beteiligten	93
2.3.	Die konstitutive Funktion von Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen	96
2.4.	Perspektivendivergenzen als Ursache von Konflikten in Beratungsgesprächen	99
3.	Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen	101
3.1.	Zur Erweiterung des Modells	101
3.2.	Interpersonelle Wahrnehmungsdivergenzen	102
3.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände in Beratungsgesprächen	104
3.3.1.	Ausprägung von Perspektivendivergenzen	104
3.3.2.	Die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem	105
3.3.3.	Die übergreifende Handlungssituation	107
3.3.4.	Die Verbindlichkeit der Beratungssituation und der Beratungsinhalte	108
3.3.5.	Präsentationsstile	111
4.	Auffällige Gesprächsverläufe	114
4.1.	Hinweise zur Interpretation der empirischen Befunde und zur Art der Darstellung	114
4.2.	„die frühe verlobung“ (1403/21) – erste Episode	116
4.2.1.	Die interaktive Auffälligkeit	116
4.2.2.	Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen	118
4.2.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	119
4.2.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenzen	120

4.2.3.2.	Fehlende Kompatibilität der Gesprächsstrategien	122
4.2.3.3.	Der Präsentationsstil des Beraters	124
4.2.4.	Zusammenfassung	126
4.3.	„die frühe verlobung“ (1403/21) – zweite Episode	126
4.3.1.	Die interaktive Auffälligkeit	126
4.3.2.	Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen	128
4.3.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	128
4.3.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenzen	128
4.3.3.2.	Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien und der Präsentationsstil der Ratsuchenden	130
4.3.4.	Zusammenfassung	135
4.4.	„die wiedereingliederung“ (1406/6)	136
4.4.1.	Die interaktiven Auffälligkeiten	141
4.4.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	143
4.4.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	144
4.4.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenz	145
4.4.3.2.	Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation und die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem	145
4.4.3.3.	Die Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalten	147
4.4.4.	Zusammenfassung	148
4.5.	„dissertationskosten“ (1404/11)	150
4.5.1.	Die interaktive Auffälligkeit	150
4.5.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	153
4.5.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	154
4.5.3.1.	Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien	155
4.5.3.2.	Gesprächsphänomene, die für die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien verantwortlich sind	157
4.5.4.	Zusammenfassung	158
4.6.	„der theaterwissenschaftler“ (1400/61)	159
4.6.1.	Die interaktive Auffälligkeit	159
4.6.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	163
4.6.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	165
4.6.3.1.	Der Präsentationsstil des Beraters	166
4.6.3.2.	Die systematischen Störquellen des Gesprächs	170
4.6.4.	Zusammenfassung	181
5.	Literatur	182

## Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen

<b>1.</b>	<b>Konstruktion der Problemstellung: Der problematische Charakter des Feststellens von Kompetenz</b>	184
1.1.	Feststellen von Kompetenz als interaktives Erfordernis	184
1.2.	Der Umgang mit Kompetenz in Beratungsgesprächen: Verschlüsselung, Markierung, Abschottung	186
1.3.	Gründe für die Umgangsform: Image-Verletzung, fehlende Einsicht, Aufwendigkeit, Verlustangst	195
1.4.	Das Dilemma des Klienten	198
<b>2.</b>	<b>Ein funktionales Äquivalent für die Feststellung von Kompetenz: Vertrauen in Kompetenz</b>	199
2.1.	Vertrauen als Lösung der praktischen Problem-Stellung	199
2.2.	Zwei Leistungen von Vertrauen in Kompetenz: Substitution und Synchronisation	200
<b>3.</b>	<b>Die Herstellung von Vertrauen in Kompetenz als interaktives Phänomen</b>	201
3.1.	Strukturmerkmal von Vertrauen: Riskante Vorleistung	202
3.2.	Die Dynamik des Zustandekommens von Vertrauen in Kompetenz	204
3.3.	Die Funktionssicherheit von Vertrauen in Kompetenz	206
3.4.	Kontrolle des Vertrauens in Kompetenz	209
<b>4.</b>	<b>Vertrauen als Falle: Die Undurchsichtigkeit der Verhältnisse</b>	224
<b>5.</b>	<b>Literatur</b>	227

## Beraten und institutioneller Kontext

Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater

1.	Beziehungsherstellung als Gelingensvoraussetzung von Beraten	230
2.	Der institutionelle Handlungskontext als Ressource zur Herstellung von Interaktionsbeziehungen	232
3.	Beziehungsstrukturelle Implikationen institutionell vorgegebener Teilnehmerkategorien für Beratungsgespräche	236
3.1.	Ungleiche Verteilung von Initiativ- und Kontrollkompetenz über das Situationsgeschehen	237
3.2.	Verfolgung institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden	239
4.	Vorteile institutionell vorgegebener Personenkategorien für den Beratungsprozeß	243
5.	Kontraproduktive Tendenzen der beziehungsstrukturellen Implikationen	244
5.1.	Beispiel Nichtseßhaften-Beratung: Initiativ- und Kontrollkompetenz als Mittel zur Distanzierung vom Problem des Ratsuchenden und zur Abwehr von Hilfeerwartungen	245
5.2.	Beispiel anwaltliche Rechtsberatung: Das Übergehen individueller Lösungsprämissen und die Verdrängung alternativer Problemlösungsentwürfe des Ratsuchenden im Zuge der Realisierung institutioneller Interessen	253
6.	Zusammenfassung	256
7.	Literatur	258



# Einleitung

## Worum es geht – in knapper Form

Der vorliegende Band enthält vier Beiträge zu einer empirischen Bestimmung von Beraten als asymmetrischem Interaktionstyp. Die Asymmetrie zwischen den Beteiligten, die Beraten konstituiert, ist bereits unmittelbar sinnfällig durch die Bezeichnungen „Ratsuchender“ und „Ratgeber“ für die beiden komplementären Beteiligungsrollen. Sie manifestiert sich im einzelnen in

- Differenzen im Fachwissen
- unterschiedlichen Sichtweisen auf den Gegenstand der Beratung
- unterschiedlicher Distanz zum Problem
- unterschiedlicher Betroffenheit
- Unterschieden in den Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten.

Es sind diese konstitutiven Divergenzen, die Beraten zu einem sozial so produktiven Kommunikationsereignis machen. Sie verhelfen dem Ratsuchenden dazu, fremdes und gegebenenfalls überlegenes Fachwissen zu verwerten, eine andere, professionell geschulte Sichtweise zu übernehmen sowie die Distanz des nicht unmittelbar Betroffenen für die Lösung seines Problems zu nutzen.

Wenn man also den besonderen Charakter des Interaktionstyps „Beraten“ erfassen will, sollten sich entsprechende Analysen auf solche interaktiven Anforderungen und Aufgaben konzentrieren, bei deren Bearbeitung die beratungskonstitutiven Asymmetrien eine wichtige Rolle spielen. Das gilt in besonderem Maße für die in den vier Beiträgen dieses Bandes thematisierten interaktiven Aufgaben, also für

- das Herstellen und Aufrechterhalten der Beratungssituation
- den Umgang mit den Perspektivendivergenzen der Beteiligten
- das Feststellen und den Umgang mit Kompetenz
- den Umgang mit den situationsübergreifenden Handlungszusammenhängen und mit der institutionellen Einbettung der Beratungssituation.

Die eingangs erwähnten beratungskonstitutiven Divergenzen sind gleichzeitig eine systematische Quelle für Mißverständnisse, Störungen, Komplikationen oder Enttäuschungen in Beratungsgesprächen. Das dialektische Verhältnis von Chancen und Gefahren, von Produktivität und Gefährdung, das im Grundmuster des Interaktionstyps „Beraten“ an-

gelegt ist, macht den empirisch-analytischen Umgang mit Beratungsgesprächen zu einer äußerst interessanten und lohnenden Angelegenheit für den Interaktions- und Gesprächsanalytiker. In den Beiträgen dieses Bandes versuchen wir, diese Dialektik empirisch näher zu bestimmen und zu analysieren, unter welchen interaktiven Bedingungen Produktivität umschlägt in Kontraproduktivität oder Dysfunktionalität.

### Das Forschungsprojekt, in dem die Beiträge entstanden sind

Die Beiträge sind im Rahmen des Forschungsprojekts „Beratungsgespräche – Analyse asymmetrischer Dialoge“ entstanden, das von 1979 bis 1983 in der Abteilung „Sprache und Gesellschaft“ des Instituts für deutsche Sprache durchgeführt wurde.<sup>1)</sup>

Ziel dieses Projekts war die Beschreibung von sprachlichen Handlungen, Äußerungsstrukturen und Kommunikationstechniken in Beratungsgesprächen. Es sollten sowohl Aspekte der Konstitution verbaler Interaktion als auch Aspekte der Typik dieser Gesprächsform untersucht werden. Insbesondere ging es um:

- Zusammenhänge zwischen den unterschiedlichen Ebenen der Interaktionskonstitution (Gesprächsorganisation, Sachverhaltsdarstellung, Handlungsschema, soziale Beziehungen)
- Zusammenhänge zwischen sprachlichen und interaktiven Strukturen
- allgemeine Merkmale des Handlungsmusters „Beraten“ und Realisierungsvarianten dieses Interaktionstyps.

Die Texte aus dem Beratungsgespräche-Korpus<sup>2)</sup> wurden gesprächsanalytisch und textlinguistisch untersucht.

Die vier Beiträge dieses Bandes geben nicht die Gesamtheit der Forschungsergebnisse des Projekts „Beratungsgespräche“ wieder; die Arbeiten sind in der letzten Projektphase entstanden; sie sind das Produkt einer kritischen und konstruktiv-weiterführenden Auseinandersetzung mit den Versuchen zur Bestimmung des Handlungsmusters „Beraten“, mit dem handlungsschematischen Ansatz zur Bestimmung des Interaktionstyps, von dem die Mitarbeiter des Projekts zunächst ausgegangen

<sup>1)</sup> Vgl. dazu P. Schröder (Hg.) (1985): Beratungsgespräche – ein kommentierter Textband (= Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 59). Tübingen.

<sup>2)</sup> Vgl. die Korpusübersicht in Schröder (1985, S. 5-13).



waren. Dieses handlungsschematische Konzept soll im folgenden etwas ausführlicher skizziert werden.

Grundlage der empirischen Arbeit im Projekt waren Tonaufnahmen von authentischen Beratungsgesprächen in den unterschiedlichsten institutionellen und nicht-institutionellen Kontexten und Transkriptionen dieser Tonaufnahmen.<sup>3)</sup> Mit Hilfe der Tonaufnahme und der Verschriftlichung wurden sogenannte Verlaufsanalysen angefertigt. In diesen Verlaufsanalysen wurde relativ kleinschrittig für die einzelne Äußerung oder für Äußerungsteile bestimmt, welche Aktivitäten jeweils mit ihnen vollzogen werden und was sie für die Handlungsprogression leisten; entsprechend wurde auch von einer „Aktivitätsschrittanalyse“ gesprochen. Eine Reihe von Aktivitätsschritten wurde jeweils – in einem weiteren Abstraktionsschritt – zu Handlungskomplexen zusammengefaßt.

Dieses Vorgehen im Projekt „Beratungsgespräche“ beruht auf folgender Annahme über Interaktion: Gemeinsames kommunikatives Handeln setzt ein soziokulturell vermitteltes gemeinsames Handlungswissen der Interaktionspartner voraus, über das sie zwar nicht notwendigerweise explizit Rechenschaft ablegen können, das sie aber befähigt, zu wissen, was jeweils von ihnen an Beteiligungsleistungen erwartet wird und welche Beteiligungsleistungen sie von den anderen erwarten können, das sie befähigt, Angemessenheit oder Unangemessenheit der eigenen Aktivitäten und der Aktivitäten der anderen einzuschätzen, und das sie befähigt, ihre Interaktionsbeteiligungen situationsadäquat zu gestalten, d.h. solche Handlungen auszuführen, die von den Interaktionspartnern als relevante Beiträge zum interaktiven Geschehen akzeptiert werden können.

Diesen komplexen Zusammenhang versuchten wir im Beratungsgesprächsprojekt mit dem Konzept des Handlungsschemas zu modellieren. Handlungsschemata für bestimmte Interaktionssituationen weisen jeweils eine Reihe von Komponenten auf, an deren Realisierung die einzelnen Interaktionspartner in unterschiedlicher Weise beteiligt sind und für deren Realisierung die einzelnen Interaktionspartner jeweils unterschiedliche Beteiligungsaufgaben haben. Zwischen diesen Handlungsschemakomponenten existiert eine spezifische handlungslogische Ordnung, d.h. sie lassen sich in eine ideale Abfolge bringen. Im Beratungsgesprächsprojekt sprachen wir in diesem Zusammenhang von einer 'idealen Abfolgestruktur'. Auch wenn sich die Interaktionspartner an dieser idealen Abfolge als einer 'Normalformvorstellung' oder '-erwartung' orientieren, muß diese hand-

<sup>3)</sup> Zu Fragen der Transkription vgl. Schröder (1985).

lungslogische Ordnung nicht notwendigerweise auch sequentiell realisiert werden. In einer konkreten Interaktionssituation können also einzelne Komponenten vielfältig expandiert werden, sie können auf ein Minimum reduziert werden, und in der konkreten Interaktionssituation ist die Reihenfolge, in der die einzelnen Interaktionsaufgaben bearbeitet werden, nicht starr, sondern eher relativ flexibel.

Entsprechend gilt es, dem möglichen Mißverständnis vorzubeugen, es sei jeweils ein eindeutig ausgrenzbarer Dialogabschnitt als Realisierung einer Handlungsschemakomponente interpretierbar. Vielmehr bereiten die Grenzziehung zwischen den einzelnen Handlungskomplexen und ihre funktionale Einordnung in der empirischen Arbeit immer wieder Schwierigkeiten: Da gibt es Phasen, in denen die Beteiligten unterschiedliche interaktive Foki bearbeiten, oder Phasen, in denen ambivalente und manchmal auch polyfunktionale Interaktionsbeiträge vorherrschen, Äußerungen oder Äußerungskomplexe also, die nicht auf eine eindeutige Funktion festzulegen sind. Segmentierungs- und Kategorisierungsversuche müssen in solchen Fällen sehr differenziert und vorsichtig verfahren.

Mit den folgenden Handlungsschemakomponenten haben wir im Projekt „Beratungsgespräche versucht, die Handlungsstruktur von Beratern zu modellieren; die Reihenfolge der Komponenten gibt die idealtypische Abfolgestruktur wieder:<sup>4)</sup>

- **Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung** (Regelung der Zuständigkeit, Zuschreiben von Kompetenz)
- **Problempräsentation** (Problemdarstellung, Anliegenformulierung, Aufforderung zur Lösungsbeteiligung)
- **Entwickeln einer Problemsicht** (Feststellen des Problemsachverhalts, Problemdefinition)
- **Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung** (Entwicklung von allgemeinen Lösungsmöglichkeiten und/oder konkreter Lösungsvorschlag, Ratifizierung)
- **Situationsauflösung** ('Entlastung' des Beraters, Honorierung seiner Leistung, 'Entlassung' des Ratsuchenden)

<sup>4)</sup> Die Liste der Komponenten und die folgenden Erklärungen orientieren sich auch an W. Kallmeyers Projektbericht für die DFG.

**Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung:** In Beratungsgesprächen gehört zu den Aktivitäten, mit denen die Beteiligten die Situation eröffnen, wie Begrüßung, Identifizierung der Beteiligten, Arrangieren der äußeren Situation auch die sog. Instanzeinsetzung.

Mit „Instanzeinsetzung“ fassen wir solche Aktivitäten zusammen, mit denen die Teilnehmer ihre Beteiligungsrollen herstellen: Dem Ratgebenden wird Zuständigkeit und/oder Kompetenz zugeschrieben, der Ratsuchende etabliert seine Ratbedürftigkeit. Diese Herstellungsaktivitäten können mit Aktivitäten des Prüfens und Akzeptierens verbunden sein, die manchmal auch zu aufwendigen Aushandlungskomplexen expandiert werden.

**Problempräsentation:**<sup>5)</sup> Mit „Problempräsentation“ bezeichnen wir den Handlungskomplex, in dessen Verlauf der Ratsuchende dem Ratgeber 'sein' Problem darstellt. Aufgabe des Ratsuchenden ist es, den problematischen Charakter des Sachverhalts, den er vor dem Ratgebenden ausbreitet, zu verdeutlichen und zu plausibilisieren. Dabei bedient sich der Ratsuchende nicht nur sprachlicher Mittel, also etwa bestimmter Erzähl- und Beschreibungstechniken, sondern oft spielt auch ein gewisses Maß an 'szenischer Präsentation' eine Rolle, also das verhaltenshafte 'Zeigen' von Rat- oder Orientierungslosigkeit, von Hilfsbedürftigkeit oder Leidensdruck. Der Ratgebende wird sich in dieser Phase auf Aktivitäten beschränken, die eine solche Darstellung des Problems ermutigen, vorantreiben, oder er wird die Aufmerksamkeit auf noch nicht oder bisher unzureichend berücksichtigte Aspekte lenken.

Bereits implizit durch die spezifische Akzentuierung der Problempräsentation, aber vor allem auch explizit durch die „Anliegensformulierung“ (vgl. *jetzt möchte ich gern wissen ...*, *und jetzt weiß ich nicht mehr ...*, *und jetzt wollt ich von ihnen wissen ...* o.ä.) fordert der Ratsuchende den Ratgebenden zur Beteiligung an der Lösung des Problems auf. Diese „Aufforderung zur Lösungsbeteiligung“ hat zwei Aspekte: Einmal wird die Beteiligungsleistung des Beraters nach Art einer Vorgabe inhaltlich vorstrukturiert, zum anderen wird ihm – in einem formaleren Sinne – diese Aufgabe, sich an der Lösung des Problems zu beteiligen, überhaupt erst gestellt, sie wird ihm durch die Aktivitäten des Ratsuchenden zugeschrieben.

<sup>5)</sup> Vgl. dazu insgesamt W. Nothdurft (1984): „...äh folgendes Problem äh...“. Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen (= Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 57). Tübingen.

**Entwickeln einer Problemsicht:** Diese Komponente enthält wieder zwei Teilaufgaben, die besondere Anstrengungen und Initiativen vom Ratgebenden verlangen; das Feststellen des Problemsachverhalts und die Problemdefinition selbst.

Für die „Feststellung des Problemsachverhalts“ gilt es, alle relevanten Informationen zusammenzutragen und zu ordnen. Da sind einmal die im Rahmen der Problempräsentation durch den Ratsuchenden vermittelten Informationen; hinzu kommen Informationen, die durch zusätzliche Exploration zum Fall, zur Fallgeschichte, zur Geschichte der bisherigen Lösungsanstrengungen oder zu besonderen Lösungsvoraussetzungen gewonnen wurden. Für die Strukturierung dieser Informationen zu einem Problemsachverhalt benutzt der Ratgebende auch spezifisches Wissen über vergleichbare Fälle und greift auf eigene Erfahrungen – naive wie professionelle – zu den relevanten Weltausschnitten zurück. Hier gehen auch die Schlüsse mit ein, die der Ratgebende aus seinen Eindrücken von der 'szenischen Präsentation' des Ratsuchenden gezogen hat.

Die Feststellung des Problemsachverhalts resultiert dann in der „Problemdefinition“ aus der Sicht des Ratgebenden und der Festlegung des Beratungsgegenstands. Nicht selten ist eine solche Problemdefinition durch den Ratgebenden lediglich eine Redefinition einer implizit oder explizit vom Ratsuchenden selbst gelieferten Definition des Problems; sie muß sich zumindest nicht zwangsläufig von der vom Ratsuchenden gelieferten Definition unterscheiden. Möglich ist aber genauso eine dialogisch organisierte vorsichtige und schrittweise Annäherung an eine für die laufende Beratung verbindliche Version des Problems. Eine solche Problemdefinition durch den Ratgebenden kann aber auch alle interaktiven Merkmale des Verordnen aufweisen.

In der Regel aber unterscheidet sich die Problemendarstellung durch den Ratsuchenden von der Problemdefinition durch den Ratgebenden dadurch, daß letzterer eher explizit kategorisierend die zentralen Punkte aus dem Problemsachverhalt herauspräpariert, während ersterer das Problem eher breiter, epischer entfaltet. Mit der Problemdefinition oder im Anschluß an diese legt der Ratgebende gewöhnlich den Beratungsgegenstand für das laufende Gespräch fest, legt fest, was für das laufende Gespräch Aufgabe sein soll.

Die Festlegung des Beratungsgegenstands orientiert sich unmittelbar an der Problemdefinition, aber z.B. auch an spezifischen Randbedingungen der Situation wie besondere Eile oder etwa Ermüdungsgrade der Betei-

ligten. Eine Rolle spielen immer auch die spezifische Lösungskompetenz des jeweiligen Ratgebenden, die institutionell verfügbaren Ressourcen, aber auch die Einschätzung der psychisch-emotionalen Belastbarkeit des Ratsuchenden und die Einschätzung der zeitlichen Ressourcen.

Mit der Festlegung des Beratungsgegenstands vollzieht der Ratgebende einen weiteren beraterrelevanten Schritt: Er erkennt die Behandlungswürdigkeit des Problems an; er signalisiert, daß er das Problem ernst nimmt.

Hat sich der Ratsuchende – und wenn auch nur probeweise – auf die Problemdefinition des Ratgebenden und auf den Beratungsgegenstand, wie ihn der Ratgebende vorgeschlagen hat, eingelassen, so haben Ratgebender und Ratsuchender damit in der Regel für den weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs eine tragfähige Basis hergestellt. Mißlingt das Herstellen einer gemeinsamen Problemdefinition im ersten Anlauf, sind nicht selten komplexe und aufwendige Aushandlungs- und Durchsetzungsprozesse die Folge, die sich auf den gesamten Gesprächsverlauf, also auch auf die Phasen der Lösungsentwicklung und der Lösungsverarbeitung auswirken können.

**Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung:** Es gibt Beratungssituationen, in denen die Lösungsentwicklung und -verarbeitung sich auf das knappe und direkte Formulieren eines Vorschlags – etwas das Nennen einer konkreten Zahl – und ein ebenso knappes Ratifizieren des Vorschlags durch den Ratsuchenden beschränken. Aber es gibt genauso Beratungsgespräche, in denen sich an diesem Punkt ein komplexes Ineinander von Aktivitäten der Lösungsentwicklung und -verarbeitung entfaltet: Zunächst leitet der Ratgebende eine Phase der allgemeinen Lösungsentwicklung ein, in der Lösungsmöglichkeiten gesucht, entwickelt oder ausgebreitet werden, in der vielleicht zunächst auch nur Verfahren oder Wege, die zu einer Lösung zu führen versprechen, angeboten und entwickelt werden. In diesem Zusammenhang muß nun auch der Ratgebende häufig seine Erfahrungs- und Kompetenzbasis aufdecken, wenn er dem Ratsuchenden plausibel machen will oder muß, welchen Stellenwert die von ihm ins Gespräch gebrachten Lösungskonzepte haben. Umgekehrt ist der Ratsuchende gefordert, die aufgezeigten Lösungswege oder -konzepte auf ihre Realisierbarkeit in seinem speziellen Fall zu überprüfen. Sicher werden hier auch wieder – wie schon in der Phase der Problempäsentation – eigene Lösungsanstrengungen oder -versuche eine Rolle spielen; darüber hinaus wird sich nicht selten der Ratsuchende selbst mit eigenen Vorschlägen an der Lösungssuche be-

teiligen. Diese Phase der allgemeinen Lösungsentwicklung wird mit der Formulierung eines konkreten Lösungsvorschlags abgeschlossen.

Formuliert der Ratgebende den Vorschlag, was die Regel ist, so hat diese Aktivität, pragmatisch gesehen, gleichzeitig Aufforderungscharakter; sie ist eine Verhaltensempfehlung. Wird der konkrete Lösungsvorschlag vom Ratsuchenden selbst – häufig dann im Duktus einer Frage – formuliert, so wird der Ratgebende, vorausgesetzt er kann das Konzept mittragen, seine Verhaltensempfehlung in einer bestätigenden Reaktion des Typs *ja, so sollten Sie's erstmal machen, so würd ich's auch erstmal versuchen* o.ä. nachliefern. Der Ratsuchende muß sich dieser Verhaltensempfehlung stellen; selbst wenn der konkrete Lösungsvorschlag von ihm selbst kam, ist eine knappe Ratifizierung unumgänglich.

Die Phase der Lösungsentwicklung und -verarbeitung ist abgeschlossen, wenn der Ratsuchende zu erkennen gibt, daß er den Vorschlag – mit Einschränkungen oder uneingeschränkt – in seine Handlungsorientierungen zu übernehmen gedenkt oder zumindest versuchen wird, ihn zu berücksichtigen. Ratifiziert der Ratsuchende die Verhaltensempfehlung nicht in der angedeuteten Weise, so ist ein neuer Durchgang durch alle Phasen der Lösungsentwicklung und -verarbeitung möglich, aber auch der Abbruch der Beratungssituation.

**Situationsauflösung:** Manchmal schon im Vollzug der Vorschlagratifizierung, häufiger aber wohl in Verbindung mit einer Honorierung der Leistung des Ratgebenden nach Abschluß der Phase „Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung“ wird sich der Ratsuchende in der Regel beim Ratgebenden bedanken. Typische Wendungen sind *danke, ich kann's auf alle Fälle mal versuchen, vielen Dank, das hilft mir erstmal weiter, danke, jetzt seh ich schon etwas klarer* o.ä.. Mit dieser Danksagung und Honorierung der Beraterleistung, so minimal diese Honorierung auch ausfallen mag, signalisiert der Ratsuchende, daß damit zumindest für die bestehende Situation das Involviertsein des Ratgebenden in das Problem aufgehoben ist, er seine Beraterrolle aufgeben kann. Für diese Form der Aufhebung einer spezifischen Interaktionsbeziehung, der zwischen Ratsuchendem und Ratgebendem, benutzen wir im Projekt „Beratungsgespräche“ den Begriff 'Entlastung des Beraters'.

Wird der Ratsuchende nicht von sich aus initiativ, appelliert nicht selten der Ratgebende selbst mit Floskeln wie *viel konnt ich Ihnen ja nicht sagen, ich weiß nicht, ob Ihnen das jetzt was gebracht hat, mehr kann ich Ihnen auch nicht sagen, vielleicht hab ich Ihnen ja doch etwas wei-*



terhelfen können o.ä. an den Ratsuchenden, ihn zu 'entlasten' und seine Anstrengungen zu honorieren.

Darüber hinaus kann der Ratgebende die Situationsauflösung betreiben, indem er – in einer Art Coda – den Ratsuchenden noch einmal explizit auf den weiteren Weg der Problembehandlung hinweist. Möglich sind Floskeln wie *also dann überlegen Sie sich das noch einmal in Ruhe und entscheiden sich dann, dann gehen Sie jetzt also erstmal zu XY, und dann werden wir weiterschen, also jetzt setzen Sie sich erstmal zu Hause hin und schreiben den Brief* o.ä.. Solche situationsauflösenden Aktivitäten haben die interaktive Qualität einer 'Entlassung'. Für eine Reihe von institutionellen Beratungen ist eine solche 'Entlassung des Ratsuchenden' mit ein bestimmendes Element in der Situationsauflösung.

Das Handlungsschema „Beraten“ mit den einzelnen Handlungsschemakomponenten ist einerseits das Ergebnis empirisch fundierter Theoriebildung; andererseits ist es selbst Analyseinstrument: Es lieferte im Projekt „Beratungsgespräche“ den kategorialen Rahmen für die Verlaufsanalysen als Basis für jede weiterführende analytische Beschäftigung mit den Gesprächen des Korpus. Diese weiterführenden Analysen machten dann bald deutlich, daß eine ganze Reihe von beratungstypischen interaktiven Phänomenen mit den Kategorien des Handlungsschemas nicht erfaßt werden können. In diesem Zusammenhang isolierten wir eine Reihe von Anforderungen bzw. interaktiven Aufgaben, mit denen die am Beratungsgespräch Beteiligten ständig umgehen müssen, d.h. unabhängig davon, ob gerade Problemsachverhalte rekonstruiert oder Lösungen gesucht, vorgeschlagen oder plausibilisiert werden.

Die Beiträge dieses Bandes beschäftigen sich mit der interaktiven Bewältigung von vier dieser ständigen Aufgaben bzw. Anforderungen, die einleitend bereits genannt wurden (vgl. oben S. 7).

### Die Idee des Bandes – noch einmal präziser

Beratungsprozesse vollziehen sich auf der Grundlage eines asymmetrischen Kommunikationsverhältnisses zwischen Ratgebendem und Ratsuchendem. Diese Asymmetrie verleiht Beraten erst seinen Sinn: Es ist das besondere Wissen des anderen, das mich veranlaßt, ihn um Rat zu fragen. Es ist die andere Sichtweise, die mir vielleicht zu neuen Einsichten in mein Problem verhilft, mir Anregungen für einen anderen Umgang mit ihm bringt. Es ist die Distanz des anderen zum Problem, durch die ich als Betroffener mein Problem ebenfalls mit mehr Abstand sehen kann.

Es ist die Routine und die Eingebundenheit des anderen in institutionelle Kontexte, seine Professionalität, die mir Lösungsmöglichkeiten eröffnen, über die ich nicht verfüge, die mir Kompetenz anbieten, die ich nicht habe, und die mir Verantwortung abnehmen, die mich belastet. Aufgrund dieser Asymmetrie im Kommunikationsverhältnis zwischen Ratsuchendem und Ratgebendem besteht in Beratungsgesprächen die Chance, die mit der Beratung gesteckten Ziele zu erreichen. Zugleich aber stellt das asymmetrische Kommunikationsverhältnis eine permanente Gefahr für das Sich-Verständigen in Beratungsgesprächen dar. Differentes Wissen führt zu Fehlinterpretationen sprachlicher Darstellungen, divergente Problemsicht erzeugt Turbulenzen, zirkuläre Verläufe und Aneinander-Vorbeireden; Routine und institutionelle Orientierungen führen zu vorschnellen Schlüssen, problemfernen Kategorisierungen, zu der Behandlung als „Fall“, einer insgesamt restriktiven Problembearbeitung und damit zu Enttäuschungen auf Seiten des Ratsuchenden. Beraten droht immer wieder an seinen eigenen interaktionsstrukturellen Voraussetzungen zu scheitern. Das asymmetrische Kommunikationsverhältnis ist somit beides zugleich: konstitutive Bedingung für Beraten, aber auch Störquelle für den Kommunikationsprozeß, Chance für Beraten und Gefahr zugleich.

Die Beiträge zu diesem Band sind der analytischen Perspektive verpflichtet, Beratungsgespräche auf dieses dialektische Verhältnis hin zu untersuchen. Sie zeigen, daß dies eine fruchtbare Perspektive ist. Eine Vielzahl von Gesprächsphänomenen in Beratungsgesprächen lassen sich erst unter dieser Perspektive der Auswirkung beratungskonstitutiver Bedingungen sinnvoll analysieren; man gewinnt auf diese Weise Einsichten in die interaktive Realität von Beratungsgesprächen, die über reine Verlaufsanalysen solcher Gespräche nicht zu gewinnen sind. Darüber hinaus erscheint uns die skizzierte Perspektive attraktiv, weil in ihr die systematischen Gefährdungen in die Modellierung eines Kommunikationstyps mit einbezogen werden und entsprechende interaktive Phänomene nicht als Fehlleistungen, als Defekte, als Abweichungen aus der Modelldiskussion ausgeklammert werden. Wir nehmen an, daß sich eine solche analytische Perspektive über die Analyse des Kommunikationstyps „Beraten“ hinaus auch für andere Formen asymmetrischer Kommunikation fruchtbar anwenden läßt.



## Redaktionelle Hinweise

Die vier Beiträge des vorliegenden Bandes greifen für ihre Analysen vor allem auch auf die im Textband „Beratungsgespräche“ veröffentlichten Gespräche zurück (vgl. Schröder 1985). Ausschnitte aus diesen Gesprächen werden entsprechend durch die Gesprächsnummer im Korpus und durch die jeweiligen Seitenzahlen des Textbandes gekennzeichnet (Beispiel: 1400/61, S. 27ff.). Für Ausschnitte aus nicht veröffentlichten Gesprächen werden nur die Gesprächsnummer im Korpus (Beispiel: 1400/65) und gegebenenfalls der Gesprächstitel angegeben.

Um dem Leser die parallele Benutzung des Textbandes „Beratungsgespräche“ zu erleichtern, wurden die dort verwendeten Verschriftlichungskonventionen übernommen, sieht man einmal davon ab, daß W. Nothdurft in seinen Beiträgen zu Verdeutlichungszwecken statt der Partiturschreibweise für einige Gesprächsausschnitte auch die Spaltenschreibweise verwendet. Das hat den Vorteil, daß Zugfolgen besser aufgezeigt bzw. nachvollzogen werden können.

Selbstverständlich sind alle Originalnamen in den Gesprächsausschnitten, ob Orts-, Personen- oder Institutionennamen, anonymisiert worden, also durch Masken ersetzt.

*Peter Schröder*

*Werner Nothdurft*

*Ulrich Reitemeier*

## Legende zu den verwendeten Transkriptionszeichen

RASU	=	Ratsuchender
BERA	=	Berater (BER1, BER2 etc. bei mehr als einem Berater)
KOL1, KOL2	=	Kollegen des Beraters, die die Situation unterbrechen
K	=	Kommentarzeile
		Hier erscheinen
	–	verbale Wiedergabe von Aktionalem durch den Transkribenten, und zwar sowohl von nicht-kommunikativen Ereignissen, die zur Situation gehören, als auch von solchen, die von außen eindringen
	–	verbale Wiedergaben von non-verbalen Handlungen der Sprecher
	–	Interpretationen des Transkribenten von Äußerungen der Sprecher/Wiedergabe von atmosphärischen Eindrücken wie FREUNDLICHER TON/ENERGISCH/ENTSCULDIGEND etc.
	–	Informationen des Transkribenten zur Aufnahme und zur Situation.
=		Verschleifung
4f	f4	fremdsprachliche Sequenzen
6a	a6	Abkürzungen und Buchstabieren
#	#	Extension simultan gesprochener Passagen
*	*	Extension der Gültigkeit eines Kommentars
–		Wortfragment
/	/	Alternativlautung
...		unverständliche Sequenz
0		kurze Pause
00		mittellange Pause
03,50		längere Pause mit Angabe der Dauer in Sekunden
2l	l2	langsamer
2s	s2	schneller
3s	s3	lauter
3l	l3	leiser
5s5		steigende Intonation
5f5		fallende Intonation
5g5		gleichbleibende/schwebende Intonation
"		nach einer Silbe oder einem Wort: Emphase
:		Dehnung

WERNER NOTHDURFT

**Herstellung der  
Beratungssituation**

## 0. Vorbemerkung

Ausgangspunkt dieses Kapitels ist die Annahme, daß der Charakter eines Gesprächs als Beratungsgespräch aufgrund interaktiver Anstrengungen und Leistungen der Beteiligten zustandekommt, mit denen diese einander den Charakter als 'Beraten' deutlich machen und bestätigen.

Die Problemstellung zielt auf die Bestimmung interaktiver Phänomene, die zur Herstellung der Situation beitragen.

Empirischer Gegenstand dieses Kapitels sind zunächst interaktive Mittel, die Gesprächsteilnehmer bei der Bearbeitung dieser Aufgabe einsetzen, dann aber schwerpunktmäßig 'Ressourcen', das sind außerhalb der Beratungssituation befindliche Sachverhalte, auf die die Teilnehmer bei der Bearbeitung zurückgreifen können und die die Mittel ersetzen können.

Gezeigt werden soll insbesondere, warum solche Ressourcen für die Herstellung der Beratungssituation funktional sind, wie durch sie eine Einbindung des Beratungsgeschehens in einen umfassenden Sozial- und Lebenszusammenhang hergestellt wird und damit auf spezifische Weise eine „Veralltäglichung“ von 'Beraten' erfolgt und welche interaktiven Probleme und Konflikte aus dieser speziellen Weise der Einbindung zustandekommen können.

## 1. Das begriffliche Problem: Was soll 'Herstellung der Situation' heißen?<sup>1)</sup>

'Beraten' stellt einen komplexen Zusammenhang aufeinander abgestimmter und sequentiell organisierter Aktivitäten mindestens zweier Individuen dar. 'Beraten' bedarf zu seiner reibungslosen Abwicklung der wechselseitigen Verdeutlichung dessen, „was los ist“. Der Aktivitätskomplex 'Beraten' muß eigens als 'Beraten' hergestellt werden.

Diese Kenntlichmachung muß von den Teilnehmern in der Interaktion selbst vollzogen werden.

<sup>1)</sup> Aktivitäten der Auflösung einer Situation, die quasi als Kehrseite der Medaille zum Thema mit dazugehören, berücksichtige ich in diesem Beitrag nicht.

Dieser Beitrag ließe sich in den derzeit expandierenden Forschungszusammenhang der sog. Kontextualisierung einordnen (vgl. zum Konzept neuerdings Gumperz (1991), Literaturüberblick bei Auer (1986)), und in diesem Rahmen als eine Antwort auf die Frage verstehen, wie institutionell vorgegebene Rahmungsverhältnisse in das laufende interaktive Geschehen „einholt“ werden; siehe auch die Bemerkung in Fußnote 13.

Auf dem Hintergrund dieser beiden Voraussetzungen läßt sich als eine erste analytische Problemstellung formulieren:

Welche Aktivitäten der Herstellung der Situation müssen Interaktionsteilnehmer vollziehen, damit ihre Interaktion als 'Beraten' abläuft?

Und eine erste Antwort könnte sein:

Sie müssen einander das zugrundeliegende Handlungsmuster kenntlich machen und einen speziellen Interpretationsrahmen zur Organisation der anfallenden Interaktionserfahrung liefern.

Solche Aktivitäten tragen, so läßt sich intuitiv vermuten, dazu bei, daß die Situation erkennbar als Beratungssituation hergestellt wird.

Problem- und Antwortformulierung besitzen sicher hinreichende Plausibilität, um entsprechende empirische Analysen anzuregen. Ihre Formulierung ist sicherlich auch als vorläufige Skizzierung der interessierenden Fragestellung brauchbar. Als konzeptionelle Fundierung empirisch-analytischer Fragestellungen und zu deren konkreter Bearbeitung sind sie freilich allemal zu unpräzise.

Unklar ist z.B.,

- was für Typen von Aktivitäten unter der Phrase 'Herstellung der Situation' subsumiert werden sollen (nur explizite Kenntlichmachung des Typs von Situation oder auch Vollzugsaktivitäten?);
- ob solche Aktivitäten über ihre Gesprächs-Position definiert werden (nur am Gesprächsanfang oder kontinuierlich durch das Gespräch hindurch?);
- welche Leistung genau durch die Aktivitäten erbracht werden soll (Vollzugsaktivitäten oder Verdeutlichungsaktivitäten?);
- ob mit 'Situation' die Bedingungen gemeint sind, unter denen die Beteiligten agieren, oder die subjektive Sichtweisen der Beteiligten auf das aktuelle Geschehen.

Es ist offensichtlich erforderlich, die Verwendungsweise der Phrase 'Herstellung der Situation' genauer zu bestimmen.

Eine kritische Durchmusterung vorliegender Ansätze, die die „Definition der Situation“ oder „Herstellung der Situation“ zum Untersuchungsgegenstand machen, zeigt, daß diese Ansätze das hier ins Auge gefaßte Phänomen gerade nicht erfassen;

- Die Bestimmung von 'Situationsdefinition' als Feststellung der subjektiven Lagebefindlichkeit eines einzelnen Teilnehmers in einer Interaktion akzentuiert zwar die Relevanz der Interpretationstätigkeit der einzelnen Teilnehmer für den Fortgang der Interaktion. Sie zielt aber gerade nicht auf das hier interessierende Moment der gemeinsamen Orientierung auf ein gemeinsam zugrundegelegtes Handlungsmuster ab, sondern betont die je individuellen Gesichtspunkte des Erlebens und des Handelns der einzelnen. Daß individuelle Orientierungen gemeinsam geteilt sein können, ist für diesen Ansatz akzidentiell, für die hier interessierende Fragestellung aber gerade das Spezifische.<sup>2)</sup>
- Die Bestimmung von 'Herstellung der Situation' als Aktivitätskomplex, in dem die gemeinsame Unternehmung festgelegt wird, erfüllt zwar die Bedingung der analytischen Fokussierung auf den Charakter der Interaktion als spezifisch gemeinsames Unternehmen, beschränkt den Phänomenbereich von 'Herstellung der Situation' aber auf Komplexe metakommunikativer Festlegungen.<sup>3)</sup> Dem ist entgegenzuhalten: Nach bisherigen analytischen Erfahrungen laufen Beratungsgespräche auch dann erkennbar als 'Beraten' ab, wenn solche Festlegungen fehlen. Der empirisch häufigere Fall scheint sogar der zu sein, daß die wechselseitige Zuschreibung von beratungsspezifischen Handlungsverpflichtungen provisorisch und stückweise über den Gesprächsverlauf verteilt erfolgt und offenbar strikt am Prinzip momentanen Bedarfs orientiert ist. Vorausgreifende Festlegungen sind also kein notwendiges Moment der Situationsherstellung. Auf der anderen Seite stellt die Festlegung einer gemeinsam durchzuführenden Aktivität auch nicht sicher, daß diese Aktivität in der Tat gemäß dem festgelegten Muster abgewickelt wird. Vorausgreifende Festlegungen sind also kein hinreichendes Moment der Situationsherstellung. Eine solche Konzeption der Phrase 'Herstellung der Situation' beschränkt den Bereich interessierender Phänomene also unzulässig. (Allerdings bleibt festzuhalten, daß Aktivitäten der expliziten Festlegung in einer breiteren Konzeption von 'Herstellung der Situation' einen wesentlichen Teil der Untersuchungsphänomene darstellen.)

<sup>2)</sup> Vgl. Bayer (1977), McHugh (1968).

<sup>3)</sup> So etwa bei Turner (1972), der von der Vorstellung ausgeht, daß das kulturelle Wissen über Aktivitätstypen ausreicht, um nach anfänglichen Markierungen den Interaktionsprozeß als schemageleitet ablaufen zu lassen. Im übrigen gilt es zu beachten, daß Turner den Interaktionsvollzug von „Startings“ eines jeweils wechselseitig gewußten Aktivitätskomplexes untersucht, während ich die Verdeutlichung und das In-Geltung-Setzen einer initiierten Aktivität zum Thema habe.

- 'Herstellung der Situation' heißt: faktischer Vollzug des Interaktionsgesamts in Anlehnung an ein abstraktes Handlungsmuster und das kontinuierliche Kenntlichmachen und Fortschreiben des abstrakten Handlungsmuster im Interaktionsvollzug. Jede Aktivität trägt nach dieser Auffassung zur Verdeutlichung dessen, was geschieht, bei. Diese Verwendung der Phrase berücksichtigt zwar die gegen den eben skizzierten Ansatz eingebrachten Bedenken. Sie setzt aber andererseits die Aktivitäten der Situationsherstellung mit sämtlichen Interaktionshandlungen gleich. 'Herstellung der Situation' wird in dieser Verwendungsweise gleichbedeutend mit 'Konstitution der Situation'. Die in der vorläufigen Problemstellung gerade interessierende Spezifik gesonderter Aktivitäten der Situationsherstellung läßt sich in dieser Verwendungsweise nicht durchhalten.<sup>4)</sup>

Die Diskussion dieser drei Verwendungsweisen der Phrase 'Herstellung der Situation' (oder Paraphrasen von ihr) hat deutlich gemacht: Wenn man an speziellen Aktivitäten der Herstellung der Situation interessiert ist, so kann 'Herstellung der Situation' nicht der sich Zug für Zug langsam herausbildende Charakter der Situation als einer musterhaften (etwa 'Beraten') bedeuten. Andererseits kann eine vorgängige, vorausgreifende Festlegung eines gemeinsam zu befolgenden Handlungsschemas nicht schon als faktische Herstellung bzw. tatsächliche Befolgung des Handlungsschemas begriffen werden.

Aufgrund dieser beiden Überlegungen schlage ich vor, unter der Phrase 'Herstellung der Situation' solche Gesprächsphänomene bzw. die ihnen zugrundeliegenden Aktivitäten zu begreifen, durch die die interaktiven Voraussetzungen für die Entwicklung des Charakters der Interaktion als 'Beraten' hergestellt werden. Ich verwende den Ausdruck 'Voraussetzung' in dem Sinne, daß durch 'Voraussetzungen' entweder die Interpretation des Geschehens als 'Beraten' plausibel wird oder die Abwicklung des Geschehens in Orientierung an das abstrakte Handlungsschema 'Beraten' nahegelegt wird.

Der Vorstellungszusammenhang, in dem diese Verwendungsweise von 'Herstellung der Situation' eingebettet ist, läßt sich kurz so umreißen:

Der musterhafte Charakter einer Interaktion ist nicht von Anbeginn „da“ und läßt sich in der Regel auch nicht als handlungsverpflichtend festlegen, sondern entwickelt sich im Verlauf der zustandekommenden und

---

<sup>4)</sup> Vgl. Garfinkel (1967).

fortschreitenden Interaktion und wird in ihr stabilisiert oder revidiert. Die Kontur der Interaktionsaufgaben, die die Teilnehmer zur Herstellung der Situation bearbeiten müssen, hängt von den jeweiligen Bedingungen ab, unter denen sich die Interaktion entwickelt. Die Beteiligten orientieren sich in ihrem Handeln an hypothetisch an den Verlauf angelegten Handlungsmustern und überprüfen das Geschehen auf diese Handlungsmuster hin. Der musterhafte Charakter der Interaktion kommt zustande. Von diesem langsamen Herausschälen ist ein anderer Sachverhalt zu unterscheiden, der hier wesentlich zum Thema gemacht werden soll: Die Auswahl eines – oder mehrerer möglicher – Handlungsmuster als orientierungsrelevant wird von dem Vorkommen bestimmter Gesprächsphänomene beeinflusst, d.h., es gibt Gesprächsphänomene, bei deren Vorliegen ein bestimmtes Handlungsmuster erhöhte Handlungs- und Interpretationsrelevanz erfährt. Solcherart Gesprächsphänomene stellen Vorkehrungen für den Vollzug der Interaktion als musterhaften (z.B. als 'Beraten') dar; ich spreche davon, daß sie die Interaktion als musterhafte 'präparieren', d.h. nicht selbst schon hinreichend als musterhafte vollziehen, aber Bedingungen dafür schaffen, daß der Vollzug als musterhafte Interaktion erleichtert und plausibel wird.

Ich verwende im folgenden die Phrase 'Herstellung der Situation' ausschließlich zur Bezeichnung der Herstellung der Phänomene der Präparation oder Anbahnung von 'Beraten', nicht zur Bezeichnung des gesamten Prozesses der Konstitution von 'Beraten' in der Interaktion.

Die Bedingungen, unter denen die jeweilige Konstitution zustandekommt und die bei den Konstitutionsaktivitäten in Rechnung gestellt werden müssen, variieren von Fall zu Fall und sind in allgemeiner Darstellung gar nicht angebar. Entsprechend variieren auch die interaktiven Aufgaben bei der Herstellung von 'Beraten' von Fall zu Fall. Außerdem wäre die Konstitution von 'Beraten' als kontinuierlichem Prozeß während des gesamten Interaktionsverlaufs nur durch eine Fall-Rekonstruktion des gesamten Gesprächs und dann nur in seiner jeweiligen Besonderheit aufzuweisen. Was aber in allgemeiner Darstellung möglich erscheint, ist die Angabe interaktiver Strukturen, auf die solche Konstitutionsaktivitäten, welche auch immer sie im konkreten Fall sein mögen, zurückgreifen können, um die jeweiligen Aufgabe möglichst günstig bearbeiten zu können. Diese Strukturen können als Möglichkeit der Aktivierung bzw. Aufrechterhaltung des Handlungsschemas 'Beraten' gedeutet werden.

Die Bestimmung der interessierenden Aktivitäten als „Voraussetzungen für die Entwicklung des Charakters ...“ lockert den Zusammenhang



zwischen definierenden Aktivitäten und nachfolgendem Geschehen und berücksichtigt damit den Gesichtspunkt des innovatorischen Elements von Gesprächs-Dynamik.<sup>5)</sup> Auf der anderen Seite stellt diese Bestimmung in Rechnung, daß es zweifelsohne gesonderte Phänomene der Organisation und Verdeutlichung einer Interaktion als einer musterhaften gibt, an der sich die Interaktionsteilnehmer orientieren bzw. orientieren können.<sup>6)</sup>

Durch diese Verwendungsweise der Phrase 'Herstellung der Situation' gelingt es also, das Interesse an der Untersuchung besonderer Aktivitäten (und nicht aller Gesprächsaktivitäten) zu verbinden mit der Auffassung, daß sich der Charakter der Interaktion als einer musterhaften erst im Vollzug des gesamten Interaktionsgeschehens entwickelt. Auf der Grundlage dieser Erläuterungen läßt sich die anfangs formulierte analytische Problemstellung genauer eingrenzen:

Welche Aktivitäten vollziehen Interaktionsteilnehmer, wenn sie die aktuelle Interaktion als 'Beraten' präparieren, d.h. interaktive Bedingungen dafür schaffen, daß sie sich in ihrem weiteren Handeln an dem kulturellen Muster 'Beraten' orientieren können?

## 2. Interaktive Mittel zur Herstellung der Beratungssituation

Gegenstand dieses Kapitels ist die Bestimmung interaktiver Mittel, mit denen Teilnehmer an Beratungsgesprächen diese als 'Beraten' präparieren, d.h. Vorkehrungen dafür treffen, daß nachfolgende Aktivitäten in Orientierung an dem Handlungsmuster 'Beraten' realisiert werden und als Realisierungen im Rahmen von 'Beraten' interpretiert werden können.

'Mittel' sind solche Aktivitäten der Teilnehmer, die erstens erkennbar zum Zwecke der Präparation eingesetzt werden und die zweitens sich fallübergreifend immer wieder in dieser Funktion feststellen lassen.

<sup>5)</sup> So auch Jefferson/Lee (1980), die bestimmten Gesprächs-Phänomenen vorbereitende Funktion für die Entwicklung eines Gesprächs als „trouble talk“ zuschreiben und die Leistung dieser Phänomene umschreiben mit „... can be the reason ...“ (S. 7), „... can occasion ...“ (S. 7), „... can, but need not, project ...“ (S. 59).

<sup>6)</sup> So auch Jefferson/Lee (1980) im Hinblick auf „downgraded conventional responses“: „downgraded conventional responses may premonitor a report on a trouble, it, itself is not, on its occurrence, the telling of the trouble.“ (S. 37)

Aufgrund dieser Bestimmung sind 'Mittel' als standardisierte, konventionelle Verfahren zu verstehen, die von Fall zu Fall eingesetzt werden können. Neben diesen Mitteln existiert je nach Einzelfall natürlich noch eine Vielzahl fallspezifischer Einzelmaßnahmen, denen ihre Präparationsfunktion aber nur unter den jeweiligen Fall-Bedingungen zukommt. Solche Einzelmaßnahmen bleiben hier außer acht. In der Regel tauchen die Mittel in verschiedenen Kombinationen auf und verstärken ihr Anbahnungspotential gegenseitig.

Folgende Mittel zur Präparation der Interaktion als 'Beraten' wurden empirisch festgestellt:

- Einsetzen als Instanz
- Aktualisieren des Beratungsschemas
- Präsentation des Problems.<sup>7)</sup>

#### Einsetzen als Instanz<sup>8)</sup>

Als 'Einsetzen als Instanz' werden diejenigen kommunikativen Aktivitäten bezeichnet, durch die einer der Interaktionsteilnehmer sich selbst oder anderen Handlungsverpflichtungen für den weiteren Interaktionsgang auferlegt oder personale Eigenschaften zuschreibt, die mit dem Handlungsmuster 'Beraten' in engem Zusammenhang stehen. Dazu gehören

- manifeste Spezifizierung der Kompetenzen, d.h. ausdrückliche Angaben des Sachverhaltsbereichs, über den verlässliche, verantwortbare Aussagen getroffen werden können bzw. sollen, und ausdrückliche Angaben über das Handlungs- und Einflußspektrum, das dem Individuum, auf das die Zuschreibung abzielt, für den Interaktionsverlauf

<sup>7)</sup> Bei der Suche nach Beispielen zeigt sich die Schwierigkeit, im Korpus passende Gesprächsausschnitte zu finden. Diese Schwierigkeit beruht offenbar darauf, daß die Mittel in der Regel gerade dafür eingesetzt werden, um eine bereits etablierte Interaktionssituation anderen Charakters in ihrem Verlauf zu einer Beratungssituation zu machen. Solche Interaktions-„Wenden“ entziehen sich gerade forschungstechnischen Aufnahmen und lassen sich nur mit hohem Aufwand (oder Glück) erfassen.

<sup>8)</sup> Ich benutze einen Ausdruck von Kallmeyer (1982), ohne dessen Definition voll zu übernehmen. Die konzeptionellen Unterschiede resultieren aus unseren unterschiedlichen Forschungsinteressen: Kallmeyer verwendet den Ausdruck zur Kennzeichnung einer Komponente des Handlungsschemas 'Beraten', ich benutze ihn zur Benennung einer Klasse spezifischer Mittel der Situationsherstellung. Unsere Ausdrücke konkurrieren nicht, weil sie unterschiedlich gerichteten Beschreibungsarsenalen zugehören.

zur Verfügung steht. Insbesondere die Angaben über das Handlungsspektrum signalisieren die Nähe der spezifizierten Kompetenz zu der für 'Beraten' annehmbaren.

- Zuschreibung bzw. Übernahme von Handlungsverpflichtungen für den kommenden Interaktionsverlauf, d.h. von Verpflichtungen, zu einem späteren Zeitpunkt Aufgaben, die charakteristisch für das Handlungsschema 'Beraten' sind, zu übernehmen.
- Zuschreibung von Kompetenz, d.h. Charakterisierung eines Interaktionspartners (oder sich selbst) als für die Bearbeitung eines typischen Aktivitätsmusters 'Beraten' prädestiniert.
- Zuschreibung bzw. Übernahme von Beteiligungsvoraussetzungen, d.h. von Identitätsmerkmalen, die charakteristischerweise bei der reibungslosen Abwicklung von 'Beraten' erfüllt sind. Dazu gehört u.a. „Ratbedürftigkeit“ seitens des einen, „Lösungszuständigkeit“ seitens eines anderen Teilnehmers.

RASU

31 könn=wa mal geschwind 0

en moment rein"kommen

wir

wollten dich was

fragen 5f5

BERA

...

aber ganz

kurz

.

.

.

des is der herr pleitegeier

.

.

.

gehört hab=i schon von

und zwar warn wir jetzt

ihne 5f5 00 3l von

beim

meim mann 5f5 l3

0 äh 0 auf der 0

win"zergenossenschaft 5f5

und

ja:

er wollt wein"stöck kaufen

.

.

.

.

.

.

und da ham die uns erzählt"  
 die müßt ma so arg pflē"gen  
 5f5 0 wenn=ma die zur zier"de  
 anpflanzt 5f5

0 und ja:

da is uns jetzt grad" oder is  
 mir" grad auf=m hochweg  
 eingefallen daß ihr doch  
 auch"=en weinstock habt 5g5

hinter=m ja:

haus ja:

5f5 ja sag mal tust du den  
 spri"tzen 5s5

(1404/10)

Die besondere Leistung von 'Einsetzen als Instanz' als Mittel der Interaktionspräparierung liegt erstens in dem situationsstabilen Charakter der den Personen zugeschriebenen Eigenschaften und der daraus resultierenden vorausgreifenden, verlaufssteuernden Wirkung auf die Interaktion und zweitens in dem abstrakten Charakter personaler Eigenschaften, durch den die Situationsherstellung auf einer relativ allgemeinen Ebene bestimmt wird, die für einzelne Handlungsoptionen Raum läßt. Dadurch trägt dieses Mittel dem offensichtlichen Interesse der Interaktionsbeteiligten Rechnung, die Situation als 'Beraten' provisorisch und in Raten zu definieren.

Die Anbahnung von 'Beraten' über das Mittel 'Einsetzen als Instanz' birgt für den Klienten allerdings im Einzelfall die Gefahr in sich, daß überschüssige Handlungsverpflichtungen geschaffen werden, die über gegenwärtige Interessen des Klienten hinausgehen und er sich in Handlungskomplexe verwickelt findet, die aus der Instanzqualität des Beraters resultieren und die er gar nicht beabsichtigt hatte.

### Aktualisieren des Beratungsschemas

Als 'Aktualisieren des Beratungsschemas' bezeichne ich 'Formulationen', mit denen Aktivitäten benannt werden, die für die Durchführung des Handlungsschemas 'Beraten' charakteristisch sind. 'Formulationen' sind kommunikative Handlungen von Interaktionsteilnehmern, mit denen diese Segmente der aktuellen Interaktion metakommunikativ aus dem Interaktionsgeschehen herausgreifen, kürzelhaft benennen und dadurch

für die weitere Behandlung in der ablaufenden Interaktion in besonderer Weise verfügbar machen.

„Formulationen sind ... nicht nur beschreibend, sondern dienen auch als kommunikative Mittel in dem Gespräch, auf das sie sich beziehen. Sie sind wegen ihrer flexiblen Bezüge besonders gut zur übergreifenden Organisation des Gesprächs geeignet.“ (Bliesener/Nothdurft 1978, S. 38).

Erfolgen Selektion und Benennung im Hinblick auf Komponenten des Handlungsschemas 'Beraten', so sind solche Formulationen daher geeignet, die aktuelle Interaktion entweder retrospektiv als 'Beraten' kognitiv aufzuordnen bzw. prospektiv das kommende Geschehen in Orientierung an dem Handlungsschema 'Beraten' abzuwickeln bzw. zu interpretieren.

Besondere Bedeutung als Mittel der Situationsherstellung haben natürlich solche Formulationen, in denen makrostrukturelle Vorgaben für die aktuelle Interaktion geleistet werden; dazu gehören Formulationen der Problem-Präsentation, der Lösungs-Entwicklung und des Beratens generell.

BERA

guten

tag

RASU

guten

tach 00 ich hätte mich gerne  
mal beraten lassen für  
bauspargertrag

(1404/2, S. 108)

BERA

RASU

vierviereinssiebensiebensieben 5s5 0

ja bitte doktor von  
hollander 5s5 0

ja 5s5 0

ich hätte sie 0 in einer ganz  
persönlichen sache gerne mal  
gesprochen

(1403/21, S. 96)

Formulationen von Komponenten des Handlungsschemas 'Beraten' benennen vollzogene oder projizierte Gesprächssegmente in abstrakter, typisierender Weise und stellen dadurch einen Zusammenhang her zwischen konkretem, fallbesonderem Interaktionsablauf und abstraktem, kognitiv

abgespeichertem Handlungsmuster. Dadurch gelingt interpretatorisch die Konstruktion eines Rahmens zu Organisation anfallender Erfahrung und auf der Verhaltensseite die Realisierung eines Orientierungsbündels für erwartbares und erwartetes Handeln.

### Präsentation des Problems

'Präsentation des Problems' ist derjenige Aktivitätskomplex in Beratungsgesprächen, in dem der Sachverhaltszusammenhang, der von einem der Beteiligten als problematisch erlebt wird, dargestellt wird. Der darstellende Teilnehmer hat bei seinen entsprechenden Aktivitäten zu berücksichtigen, daß der ihn belastende Sachverhaltszusammenhang sein Merkmal, problematisch zu sein, nicht quasi automatisch und selbstexplikativ offenbart, sondern daß er als Sachverhaltsmerkmal in kommunikativen Anstrengungen des Teilnehmers geschaffen werden muß,<sup>9)</sup>

BERA

RASU

so

das nimmt ja gar kein ende  
heute is ja furchtbar  
LACHENDER TONFALL

...

3l guten tach l3

wollen sie auch eine bescheinigung 5f5

nen 5s5

na

gott sei dank

keine bescheinigung

setzen sie sich bitte 5f5 0

da am besten da hinten hin 5f5

oder da: ja weil ich hier meine

sachen liegen habe 5f5 00

moment

sss

FAST 3 SEK GEDEHNT

2l muß ich 0 muß ich mich hier 0

etwas l2 050 ja 0 3s so s3 5f5

<sup>9)</sup> Vgl. zum Phänomen 'Präsentation des Problems' ausführlich Nothdurft (1984, Kap. 1).

ja 0 sie haben mir=n referat  
 0 gegeben 5s5 0  
 (LEICHTES RÄUSPERN) vor dn ferien 5s5

ja  
 ä saussure 0 mead 5s5

ham=se                      und  
 das gepackt 5s5 ja 5s5  
 gepackt hab ich=s noch nich 5s5

ja  
 also ich hab jetzt ä

is auch schwierig                      ...  
 hm na  
 is also relativ schwer 5f5

ja  
 vor allem weil der mead eben 0  
 sehr schwer auszumachen is 5s5 00

was heißt das 5f5

(1400/6)

Diese Herausarbeitung des Problematischen am dargestellten Sachverhaltszusammenhang kann als Mittel zur Herstellung der Interaktions-situation als 'Beraten' dienen, denn die Explikation des Sachverhalts als „Problem“ legt für den weiteren Interaktionsverlauf irgendeine Art der weiteren Auseinandersetzung der übrigen Interaktionsteilnehmer mit „dem Problem“ äußerst nahe. Diese erwartbare Auseinandersetzung muß nicht notwendig dem Handlungs-Schema 'Beraten' folgen, sondern könnte auch an dem Schema des 'Tröstens' oder 'Betreuens' orientiert sein. Insbesondere aber in Kombination mit einem der beiden anderen Mittel werden durch die Präsentation des Problems Interaktionsbedingungen geschaffen, unter denen die Entwicklung der Interaktion als 'Beraten' günstig vonstatten gehen kann.

BERA	RASU
ja	und da is steht unter anderem drin 5g5 0
	voraussichtlich sachkosten der dissertation 5f5  LEICHT LACHENDER TONFALL
hm	

nun wollt ich nur mal fragen 0  
 was meinst du sollte ich da  
 ansetzen das geht ja nur um e  
 richt"zahl ungefähr nich 5s5

(1404/11, S. 149)

Die 'Präsentation des Problems' steht an der Übergangsschwelle vom speziellen Mittel der Situationsherstellung zum Bestandteil des Vollzugs der Interaktion als 'Beraten'. Diese Position macht ihre besondere Leistungsfähigkeit aus: Die Präsentation des Problems eignet sich als Mittel zur Situationsherstellung insbesondere in solchen Handlungszusammenhängen, in denen sich ein sukzessives Annähern des Interaktionsverlaufs an das Handlungsschema 'Beraten' empfiehlt, in dem die Beratung stillschweigend konstituiert wird. Dies kann der Fall sein, wenn der das Problem präsentierende Interaktionsteilnehmer den handlungsschematischen Charakter der Interaktion absichtlich offen halten will, um dem „Berater“ jederzeit aufwandsarm Rückzugsmöglichkeiten offen zu halten oder um selbst aus der Beratung auszusteigen; oder es kann der Fall sein, wenn der Beratungs-Initiant befürchtet, daß sein Interaktionspartner bei einer expliziten metakommunikativen Kennzeichnung des intendierten Handlungsschemas 'Beraten' vor den an ihn gestellten Aufgaben zurückschreckt, und er deshalb das Schema sich quasi selbständig konstituieren läßt.

Die soweit beschriebenen Mittel sind nicht für Beraten spezifisch und können auch zur Anbahnung anderer Interaktionstypen (bewilligen, um Auskunft fragen, Herz ausschütten etc.) eingesetzt werden.

Die Deutlichkeit als Anbahnung speziell von 'Beraten' ergibt sich wesentlich aus der Kombination mehrerer Mittel. So zeigte denn eine Durchsicht des Korpus an Beratungsgesprächen auch, daß die beschriebenen Mittel häufig in Kombination miteinander auftreten. In diesen Fällen bilden sie oft einen Aktivitätskomplex, der wie eine eigenständige Phase des Beratungs-Geschehens erscheint.

BERA RASU

meier 5s5

tach hans hier spricht

ulla 5g5

hallo ulla



	ich brauch mal wieder deinen weisen rat 5f5
aha <u>ich werde</u>	<u>zwar</u> 5g5 LEICHT LACHEND
ihn dir 5g5 0 zuteil werden lassen wenn es geht 5f5	und zwar ist folgendes ich mu also jetzt äh es dreht sich um mein stipendium nich 5s5
ja	das is ja jetzt alles umgestellt auf diese graduierätenförderung hat=s
<u>ja</u>	<u>ne</u> ganz neue kommission gegeben und
<u>hm</u>	<u>so weiter</u> 5s5 0 jedenfalls mu ich da jetzt äh neue anträge ausfüllen nich 5s5
ja	und da is steht unter anderem drin 5g5 0 voraussichtlich sachkosten der dissertation 5f5 LEICHT LACHENDER TONFALL
hm	nu wollt ich nur mal fragen 5g5 0 was meinst du sollte ich da ansetzen das geht ja nur um e richt"zahl ungefähr nich 5s5

(1404/11, S. 149)

Solche Fälle entsprechen einem gewissen Vorverständnis der Phrase 'Herstellung der Situation', demzufolge nach einleitenden Aktivitäten der „Sondierung des Terrains“ und des Absprechens nachfolgender Aktivitäten die Abwicklung des Handlungsschemas unbeschwert vorstatten gehen kann. Es gilt aber zu betonen, daß die Fälle eigenständiger Herstel-

lungsphasen erstens eine bestimmte Variante der Herstellungspraktiken sind und zweitens der Einsatz der beschriebenen Mittel die Gestaltetheit der Interaktion als 'Beraten' nur anbahnen, nicht aber schon selbst vollziehen kann.

### 3. Interaktive Ressourcen für die Herstellung der Beratungssituation

Eine Durchsicht des Korpus an Beratungsgesprächen auf das Vorkommen solcher Mittel zeigt rasch, daß in vielen Fällen Gespräche auch dann als Beratungsgespräche erkennbar waren, wenn die eben aufgeführten Mittel nicht aufgetreten waren und auch sonst keine besonderen Aktivitäten der Situationsanbahnung zu beobachten waren.

Für diesen empirischen Befund gibt es eine Reihe von Erklärungsmöglichkeiten: Manchmal beginnt die magnetische Gesprächsaufnahme erst zu einem Zeitpunkt, zu dem die Herstellungsaktivitäten bereits abgeschlossen sind, manchmal handelt es sich um Gespräche aus einer Beratungs-Folge, so daß die Beteiligten zwar Wiederaufnahmeaktivitäten, aber keine Herstellungsaktivitäten vollziehen, etc.

Oft scheint es aber auch so zu sein, daß die Beteiligten sich in ihrem Handeln auf stillschweigend vorausgesetzte Verabredungen oder Abmachungen zu verlassen scheinen oder andere Umstände als interaktionsrelevant voraussetzen, die es ihnen erlauben, gleich „in die Vollen“ zu gehen und die spezielle Anbahnungsaktivitäten oder Verdeutlichungen des handlungsmäßigen Charakters dessen, was geschieht, bzw. geschehen soll, offenbar überflüssig machen.

Solche Umstände begreife ich als 'Ressourcen' für die Herstellung der Beratungssituation. Sie bilden den zentralen empirischen Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit.

#### 3.1. Das Konzept der 'Ressource'

'Ressourcen' sind besondere Handlungsbedingungen, unter denen sich die Beratungsinteraktion ereignet und die von Interaktionsteilnehmern bei der Herstellung der Beratungssituation ausgenutzt werden können. Sie können ergänzend zu anderen Aktivitäten der Situationsherstellung eingesetzt werden. Insbesondere aber sind sie geeignet, interaktive Mittel der Anbahnung der Beratungssituation zu ersetzen. Dies macht ihre für die analytische Fragestellung relevante Dimension aus.

Phänomene des Ersatzes weisen generell spezielle Auffälligkeiten auf, die ihre Leistungsfähigkeit in Frage stellen:

Gegenstand des Ersatzes ist ein Handlungskontinuum, bei dem jeder einzelne Schritt den Beteiligten zur Orientierung über die Abfolge des nächsten Schrittes dient. Durch den Ersatz wird aus dem schrittweise orientierenden Kontinuum ein Segment herausgenommen und 'ersetzt'. Entsprechend muß Sorge dafür getragen werden, daß mit der Wegnahme des Segments nicht der Kontakt unterbrochen ist und daß das mit dem Segment verknüpfte Orientierungspotential auch durch die Ressource zur Verfügung gestellt werden kann.<sup>10)</sup>

Funktionierender Ersatz setzt voraus, daß das ersetzende Phänomen selbst den Handlungsbeteiligten unproblematisch und nicht weiter behandlungsbedürftig ist. Andernfalls würde das Phänomen zum Aushandlungsgegenstand in der Interaktion werden und entsprechende Aktivitäten die Anbahnung der Beratungssituation so aufwendig werden lassen, daß der Ressourcen-Einsatz dysfunktional würde.

Diesen beiden Anfälligkeiten tragen die Handlungsbedingungen, die sich als Ressourcen eignen, durch folgende Eigenschaften Rechnung:

Die Bedingungen sind üblicherweise mit der Abwicklung des Handlungsschemas 'Beraten' verknüpft. Die Relevanz und Wirksamkeit der Bedingungen für die Herstellung der Beratungssituation wird von den Beteiligten unterstellt und auch als für die jeweils Anderen gültig angenommen. Konventionalität und wechselseitige Unterstellung machen diese Handlungsbedingungen zu generalisierten Erwartungsschemata für 'Beraten'<sup>11)</sup>, d.h. zu symbolischen Repräsentationen von Aktivitätskomplexen, die als vollzogen vorausgesetzt werden und von denen angenommen wird, daß auch die anderen Beteiligten sie als vollzogen voraussetzen. Das Aktualisieren solcher Schemata kann entsprechend ganze Aktivitätskomplexe, mittels derer die Beteiligung sich andernfalls andeuten müßten, „was zu tun ist“ bzw. „was los ist“, überflüssig machen und durch aufwandsarme Signalisierungen der Orientierung an dem Erwartungsschema ersetzt werden.

Die Bedingungen stellen Sachverhaltskomplexe dar, die sich vor der aktuellen Beratungssituation ereignet haben, die abgeschlossen sind und ge-

<sup>10)</sup> Vgl. den Begriff des 'jumping response' bei Ruesch (1958).

<sup>11)</sup> Auf Ähnlichkeiten dieses Konzepts zum Medienbegriff sensu Luhmann (1975) gehe ich ausführlich im Kap. 'Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen' (in diesem Band) ein.

gebenenfalls in kodifizierter Form zusammengefaßt und verfügbar sind. Diese Bedingungen sind unabhängig von und nicht in Hinblick auf die aktuelle Beratungssituation zustandegekommen. Sie sind aber zugleich für diese 'potentiell relevant' in dem Sinne, daß sie von den Teilnehmern der je aktuellen Beratung für ihr Handeln dort in Rechnung gestellt und aktualisiert werden können.<sup>12)</sup>

Die besondere Leistung dieser Sachverhaltskomplexe für die Herstellung der Situation liegt darin, daß die Interaktionsteilnehmer dadurch, daß sie diese Sachverhaltskomplexe in die aktuelle Situation einbringen, für das Handlungsschema Anteile der Beratungssituation als vorweggenommen, vorab hergestellt und geklärt darstellen können und damit Aktivitäten, die für die Handlungsschemata aktuell erforderlich wären, ersetzen.<sup>13)</sup>

Beim Einsatz der Ressourcen zur Herstellung der Beratungssituation ergeben sich für den Interaktionsteilnehmer die Aufgaben, seine Orientierung an dem jeweiligen generalisierten Erwartungsschema zu signalisieren und den in der Ressource eingeführten Sachverhalt in seiner Abgeschlossenheit und Geltung deutlich zu machen. Durch die Bearbeitung dieser beiden Aufgaben wird die 'soziale Faktizität' der Ressource für die Interaktion hergestellt, d.h. die Ressource erkennbar und gültig gemacht.

Die Entscheidung über den Einsatz von Ressourcen ist den Teilnehmern nicht in jedem Fall anheimgestellt; oft stellen die Umstände, die als Ressourcen ausgemacht werden können, zugleich situationsübergreifende Handlungsbedingungen dar, die von den Teilnehmern ohnehin für ihr Handeln in Rechnung gestellt werden müssen.

Anhand der im Korpus befindlichen Beratungsgespräche fanden sich insbesondere die folgenden drei Ressourcen:<sup>14)</sup>

<sup>12)</sup> Vgl. Goffman (1973).

<sup>13)</sup> Die grundagentheoretische Bedeutung des Ressourcen-Konzepts für die Sozialwissenschaften scheint mir noch völlig unausgelotet zu sein. Ich vermute, daß das Konzept der 'Ressource' die Möglichkeit für die Interaktionsanalyse schafft, objektive soziale Tatsachen theoretisch und empirisch in die Forschungsarbeit integrieren zu können und so zu einer Verbindung von 'Mikro'- mit 'Makro'-Konzepten zu kommen. Auf diese Relevanz-Dimension des Konzeptes hat mich Th. Spranz-Fogasy aufmerksam gemacht.

<sup>14)</sup> Auf methodische Aspekte der Bestimmung von Gesprächsphänomenen als Ressourcen oder Spuren solcher Ressourcen gehe ich nicht ein, da es sich hier um einen ergebnisorientierten Bericht handelt und anläßlich der Vorstellung der einzelnen Fall-Analysen die Leistung von Gesprächsphänomenen als Ressource im einzelnen

- Arrangement
- Verordnung
- Offerte<sup>15)</sup>

Die einzelnen Ressourcen werden im folgenden in ihrer Leistungsfähigkeit dargestellt, der Mechanismus ihrer Wirksamkeit wird bestimmt und ihre spezifische Koppelung an „Außenwelt“ festgestellt.

Die Gesprächsausschnitte, die im folgenden vorgestellt werden, haben eine Doppelfunktion: Zum einen werden sie als Beispiele-für-Ressourcen benutzt und haben illustrierende Funktion; zum anderen werden sie aber auch als Fälle des Einsatzes von Ressourcen in ihrer jeweiligen Besonderheit analysiert und sind insofern eigenständiger Untersuchungsgegenstand, dessen Analyse neue Einsichten über die Wirkungsweise von Ressourcen, die sich entwickelnde Gesprächsdynamik und die Funktion einzelner sprachlicher Ausdrücke erbringt.

### 3.2. Arrangement

Unter 'Arrangement' fallen alle Aktivitäten, Maßnahmen und Vorkehrungen, durch die die Zusammenführung der Interaktionsbeteiligten als Kontakt zwischen Klient und Berater für die aktuelle Situation vollzogen und als unproblematisch betrachtet werden kann.

Zum Gesamt solcher Maßnahmen gehören Verabredungen, die vor der Beratungssituation zwischen den Beteiligten stattgefunden haben, die aber selbst keinen Beratungscharakter haben, kodifizierte Angaben über die Ansprechbarkeit des Beraters mit Angabe von Ort und Sprechstunden sowie schriftliche Informationstexte über Aufgaben, die der Berater be-

---

nachgewiesen wird. Als Suchheuristik bei der Arbeit am Gesprächskorpus hat es sich bewährt, an Gesprächen zu arbeiten, in denen keine gesonderten Aktivitäten der Beratungsherstellung zu finden waren und in jedem Einzelfall Umstände auszuweisen, die dafür Sorge tragen, daß die Situation von vornherein als Beraten hergestellt gilt.

<sup>15)</sup> Wohlgermer behauptete ich nicht, daß diese drei Ressourcen repräsentativ für Beratungsgespräche schlechthin seien. Ich bin vielmehr sicher, daß durch eine Korpus-Erweiterung zusätzliche Ressourcen festgestellt werden könnten. Für eine funktionale Betrachtungsweise, wie ich sie für diese Arbeit angenommen habe, ist die Frage der Repräsentativität ohnehin nicht sehr fruchtbar. Es geht ja um Bestimmung von Mitteln für gesetzte Zwecke, ihre Leistungsfähigkeit und Dysfunktionalität. Nicht die Repräsentativität der gefundenen Mittel ist unter dieser Fragestellung relevant, sondern der Umfang der Liste gefundener Mittel und ihre Diversifizität.

arbeitet. Solche Maßnahmen lassen sich analytisch auf einer Dimension der Institutionalität der Beratungssituation aufordnen, wobei Verabredungen einen Pol, Vorabinformationen den anderen bilden.

'Arrangement' entlastet die Beteiligten im wesentlichen von Aktivitäten der Kompetenz- und Zuständigkeitszuschreibung, von der Deklaration von Ratbedürftigkeit und von Aktivitäten, die eigens den Beratungsscharakter der Interaktion deutlich machen.

Die Verwendung von 'Arrangement' sorgt dafür, daß z.B. allein die Anwesenheit eines Individuums zum als „Sprechstunde“ angegebenen Zeitpunkt so interpretiert werden kann, daß dieses Individuum „zur Sprechstunde kommt“ und somit „Klient ist“, oder daß allein die Feststellung eines Individuums, eine der kodifizierten Aufgaben sei für es von Belang, ausreicht, um dieses Individuum „zum Klienten zu machen“. Durch das Arrangement gelten die Rollenzuschreibungen an die Beteiligten als – probeweise – vollzogen.

Insbesondere erübrigen sich durch 'Arrangement' auch Erklärungen, im weiteren Beratungsverlauf bestimmte Handlungsverpflichtungen zu übernehmen bzw. Aktivitäten, dem anderen entsprechende Verpflichtungen zuzumuten. Durch 'Arrangement' kann die Bereitschaft zur Übernahme solcher Verpflichtungen in typisierter abstrakter Form als gegeben vorausgesetzt werden, ohne daß sie eigens zum Interaktionsgegenstand gemacht werden muß.

Der Ressourcen-Charakter von 'Arrangement' liegt darin, daß sich die Beteiligten beim situativen Einsatz von 'Arrangement' auf Sachverhaltszusammenhänge stützen bzw. berufen können, die erstens vor der aktuellen Situation bekannt, anerkannt und festgelegt waren und die sie als unproblematisch betrachten können und denen sie zweitens unterstellen können, daß sie auch ihren Interaktionspartnern bekannt etc. waren. Im Falle von Verabredungen ist es der Verpflichtungscharakter, der mit diesem Handlungstyp einhergeht, der zu dieser Unterstellung berechtigt, im Falle von Orts- und Zeitfestlegungen von Beratungsaktivitäten deren allgemeine Bekanntgabe und Publizität. In jedem Fall gilt die Beratungssituation in ihrem Charakter als 'Beraten' als bereits vor dem faktischen Zusammentreffen der Beteiligten festgemacht und das tatsächliche Zusammentreffen „nur“ noch als faktische Einlösung einer bereits symbolisch repräsentierten Interaktionskonstellation.

Es ist daher plausibel daß sich Manifestationen von 'Arrangement' empirisch nur schwer feststellen lassen. Zwar müssen die Beteiligten ihre

Orientierung an dieser Ressource einander kundtun, aber dies kann – eben wegen des gemeinsamen Vorwissens und der geteilten Präsuppositionen – äußerst aufwandsarm geschehen. Häufig sind es standardisierte Signale („Schlüsselsymbole“), mit denen eine arrangierte Konstellation in Kraft gesetzt wird (Hereinbitten, Einnahmen von Arbeitshaltung, Platz anbieten, Zugelassenwerden); oft ist es einfach die umstandslose Aufeinanderfolge von Handlungen, zwischen denen ausführlichere Überleitungsaktivitäten zu erwarten gewesen wären.<sup>16)</sup>

In der Folge zwei Fallanalysen, die die Wirkungsweise von Arrangement als verdeutlichter und anerkannter Ressource zur Situationsherstellung demonstrieren:

1. Fallanalyse: *der nächste* als „Nächster-in-einem-Verfahren“

BERA

3l so der nächste bitte 5s5 l3 050

guten tag 5s5

(1400/2)

RASU

3l guten tag 5s5 l3

man hat mich zu ihnen geschickt 5g5

Es handelt sich bei dem Gesprächsausschnitt um den Beginn einer Studienberatung an einer Universität. Dank der vorherigen Ankündigung und Festlegung von Ort, Zeit und Handlungscharakter der Veranstaltung (via Vorlesungsverzeichnis, schwarzes Brett, Hinweisschild an der Tür des Dozenten etc.) bedarf die Anbahnung der Situation nur geringen kommunikativen Aufwands. Trotzdem reflektiert das Schlüsselsymbol *der nächste bitte* deutlich Merkmale des 'Arrangements' und macht dieses für die Beteiligten als situationsanbahnende Ressource erkennbar:

- *der nächste* typisiert den hereinkommenden Interaktionsteilnehmer in der für die Herstellung der Situation relevanten Weise: Ausschlaggebend für das Zugelassenwerden zur Beratung ist allein seine Position in der Ordnung, die eine Ansammlung von Beratungs-Anwärtern bildet (die Ordnung kann eine faktisch beobachtbare Warteschlange sein oder als kognitive Repräsentation der Ordnung präsent sein). Andere

<sup>16)</sup> Zur Bildung von Intuitionen über Ressourcen ist man daher über die Kenntnis der Transkripte hinaus in gewissem Maße auf Kontextwissen (über die Beratungs-Institution, Klientel-Merkmale etc.) angewiesen. Dieses Wissen kann allerdings den gesprächsanalytischen Nachweis des Funktionierens der Ressourcen in den Gesprächen selbst nicht ersetzen.



Kriterien der Zulassung (z.B. Ratbedürftigkeit) zur Beratung werden nicht formuliert; sie werden als erfüllt vorausgesetzt.

- *der nächste* typisiert den hereinkommenden Interaktionsteilnehmer als einen unter gleichen Anwärtern, die sich nur in der Reihenfolge ihres Zugelassenwerdens unterscheiden; andere unterscheidende Merkmale sind für die Herstellung der Situation irrelevant. Dieser Umstand deutet darauf hin, daß die Beratungssituation standardisiert ist und für Anwärter in je gleicher Weise hergestellt wird.
- In *der nächste bitte* bleibt die Aktivität, zu der „der Nächste“ zugelassen wird, unausgesprochen; sie wird als bekannt vorausgesetzt. Zugleich wird aber der verfahrensmäßige Charakter der Aktivität betont und deutlich gemacht, daß es sich um ein reproduziertes Exemplar aus einer Serie identischer Produkte gemäß einem generellen Schema handelt.
- Mit *der nächste bitte* wird als einziges Problem der Herstellung eines neuen Exemplars von Beratung die Selektion eines neuen Teilnehmers formuliert, während alle anderen Umstände der Herstellung stillschweigend als problemlos vorausgesetzt sind.

Kurz: *der nächste bitte* macht den Klienten zum Bestandteil eines bekannten und anerkannten Verfahrens, das durch seine Zulassung in einem neuen Exemplar re-etabliert wird. Die Beratungssituation wird als vor dem je aktuellen Zusammentreffen von Berater und Klient hergestellt angenommen.

## 2. Fallanalyse: Das 'Anbieten von Platz' als Signal zur Präsentation des Problems

RASU

(LACHT)

ja 5g5 00 erst einmal guten tag

BERA

guten tag

(LACHEN)

bitte 0 nehmen sie platz 5g5 00

(STUHLRÜCKEN)



ich bin 0 ja 0 ich möchte eigentlich  
 gern wissen was ich jetzt nach 2m2  
 der 0 zwischenprüfung 5g5 00 6wiss6  
 also was ich da brauche zum 6m6  
 mit der neuen 0  
 zwischenprüfungsordnung

(1400/64, S. 35)

Es handelt sich bei dem Textsegment um den Beginn eines Gesprächs in einer Studienberatung, d.h. um ein Gespräch zu einem Zeitpunkt und an einem Ort, die vorab als Zeit und Ort von Studienberatung festgelegt waren. Bemerkenswerterweise beginnt die ratsuchende Studentin mit der Präsentation ihres Problems, ohne daß zuvor Absprachen darüber, daß man eine Beratung durchführen wolle, erfolgt wären. Stattdessen machen die Beteiligten in dem kurzen Segment einander deutlich, daß sie vom Arrangement der Situation wissen und es als aktuell gültig anerkennen.

Mit dem Anbieten von Platz leistet der beratende Dozent dreierlei:

- Er macht deutlich, daß das Zusammentreffen zwischen ihm und der Studentin erwartbar und in seinem Zustandekommen nicht klärungsbedürftig ist; daß die Studentin zu ihm kommt, ist aufgrund des Arrangements selbstverständlich.
- Er macht deutlich, daß er den aktuellen Kontakt als über ein momentanes Zusammentreffen hinaus andauernd betrachtet.
- Er schreibt der Studentin den nächsten Schritt der Handlungsprogression zu, indem er seine Aktivität auf das Anbieten von Platz beschränkt und von sich aus nicht weiteres unternimmt, und schafft damit die redetechnischen Voraussetzungen dafür, die Handlungsprogression entsprechend dem Handlungsschema für Beraten zu gestalten, demzufolge zunächst der Klient „sein Problem“ darzustellen hat.

Die Studentin übernimmt diese Zuschreibung und beginnt in der Tat ohne Umschweife mit der Präsentation des Problems. Sie macht damit ihrerseits deutlich, daß sie von der Geltung des Handlungsschemas 'Beraten' für die aktuelle Situation ausgeht, die Definition der Situation als 'Beraten' für vollzogen betrachtet und den Signal-Charakter des Anbietens von Platz als In-Gang-Setzen des Beratungsschemas erkannt hat.

Das Gelingen des ablaufenden Wechselspiels von Anbieten von Redemöglichkeit und Ausnutzen zur Problem-Präsentation setzt also voraus, daß beide Beteiligten davon ausgehen können, daß ein Interpretations-

rahmen in Kraft ist, in dem sich durch die Problem-Präsentation eine Beratungssituation als solche selbstverständlich entwickeln kann.

### 3.3. Verordnung

Eine 'Verordnung'<sup>17</sup> ist ein vergangener, abgeschlossener Ereignis-Zusammenhang, der es dem Klienten erlaubt, „das Problem“, für das die Beratung zustandekommen soll, so darzustellen, als sei es durch andere Beratungs- oder andere Problembearbeitungsinstanzen hergestellt oder veranlaßt worden, und dadurch Aktivitäten des Zustandekommens der Situation durch einen Verweis auf die verordnende Instanz zu ersetzen.

Verordnungen ist gemeinsam, daß dem Klient von einer vor der Beratung befaßten Instanz „ein Problem“ zugeschrieben wird, unabhängig davon, welche Einstellung der Klient selbst zu „dem Problem“ hat, und daß der Klient zur Bearbeitung „des Problems“ an eine andere Instanz weitergeleitet wird.<sup>17)</sup>

'Verordnungen' können sein:

- Überweisungen behandelnder Ärzte (z.B. von Patienten an eine genetische Beratungsstelle, eine Krebsberatung etc.);
- „Verurteilungen“ zur Beratung (z.B. bei Eltern extrem verhaltensauffälliger Kinder an den Schulpsychologen);
- Verfahrensmäßig vorgeschriebene Bestandteile bestimmter komplexer Handlungspläne (z.B. „Zwangs“-Beratung bei der Durchführung von Schwangerschaftsabbrüchen, Sterilisationen etc.).

Verordnungen treten in der Regel in arrangierten Beratungen auf, die Möglichkeit der Herstellung der Situation durch Ressourcen-Einsatz ist daher dort verstärkt gegeben.

Verordnungen entlasten den Klienten vor allem von Aktivitäten der Rechtfertigung, das Problem in die Situation einzubringen und von Aktivitäten der Hintergrundexplikation, insofern dieser von den verordnenden Instanzen als bereits aufgearbeitet und damit für aktuelle Zwecke unproblematisch behandelt werden kann.

Verordnungen entlasten insbesondere den Klienten auch von Eigenverantwortlichkeit für die Präsentation des Problems und suggerieren für

<sup>17)</sup> Diese Eigenschaft macht Verordnungen zu einem wesentlichen Element sogenannter 'geschlossener Diskurs-Systeme'; vgl. Nothdurft (1984, Kap. 3.5) und Nothdurft (1992).

beide Beteiligten eine Art Sachzwang für die Bearbeitung des Problems und damit die Herstellung der Situation.

Die Darstellung eines Problems als 'verordnet' führt dazu, daß das Problem als solches unmittelbar in Geltung gesetzt wird und damit – mindestens vorläufig – als gemeinsam geteiltes und anerkanntes betrachtet wird.

Während vor allem in improvisierten Beratungsgesprächen oft bis zur wechselseitigen Zustimmung einer ausgehandelten Problem-Version offen ist, ob „das Problem“ vom Berater als Beratungsgegenstand überhaupt anerkannt wird, kann der Klient bei dem Einsatz von 'Verordnung' von vornherein eine gewisse Geltung für das Problem beanspruchen, so daß tendenziell die Beratungsphase der Problem-Aushandlung entfallen kann und umstandsloser zur Lösungs-Entwicklung übergegangen werden kann.

Die Wirksamkeit von 'Verordnung' als Ressource für die Beratungsherstellung beruht auf der Anerkennung der verordnenden Instanz als kompetent und zuständig für eine erste Problem-Bearbeitung. Im Fall des medizinischen Überweisungssystems ist die Anerkennung institutionell etabliert und geregelt, in anderen Fällen beruht die Anerkennung auf gesetzlichen Grundlagen (z.B. Verordnung und Beratung bei Schwangerschaftsunterbrechung), in anderen hängt sie vom persönlichen Verhältnis zwischen verordnender und befaßter Instanz ab (z.B. Beratungslehrer – schulpsychologischer Dienst). Wesentlich ist, daß die subjektive Einschätzung der verordnenden Instanz durch den Klienten für die Wirksamkeit der Ressource unerheblich ist: durch das institutionelle Geflecht, das durch die Verordnung über das Beratungsgespräch ausgebreitet wird, bekommen interinstitutionelle Gesichtspunkte vor solchen des Klienten Priorität.

Fallanalyse: Die interaktive Herstellung der Verordnetheit des Problems

BERA

vielleicht schildern sie mir  
jetzt nochmal was der 0 anlaß  
ist daß sie zu uns kommen

RASU

ja 5f5 0 also vor anderthalb jahren  
0 da hatten wir=n kind kriegt 5s5  
und 0 das war also 0 ab 3l in der  
unteren hälfte nicht ausgebildet l3

ja

und hatte also auch 0 einen  
darmverschluß

ja

das kind ist dann nach acht tag 5f5  
0 verstorbe

ja

in folge ... hat das kind nix abführt  
un: 00 ich will gar nicht ... keiten  
aber man hat uns geraten äh uns  
mit ihnen in verbindung 0 zu setzen 00

je<sup>n</sup> tzt

ja" 0 ja man sagt zwar s- ä man  
hätte uns des schon vorher gsagt 3l  
hat aber keiner gsagt ne nn wir haben da

...

irgendne antwort gwartet 3l irgendda 0  
irgendwas l3 irgend=nem arzt oder so

m:ne 5s5m:

und da hat sich also nix getan 0  
äh un:d jetzt isch meine frau  
wieder schwanger 5s5

3l ja l3

isch 0 im dritten monat 5s5

...

und: geschte- ä ä ein ultraschallbild  
gemacht worden

UNRUHE

und der arzt hat (gmeint) der hat sie  
auch 0 behandelt also 0 also ä als 00  
bei der schangerschaft ne 5s5 3l da l3  
hat die untersuchungen gmacht

bei der letzten... 2s bei der letztenschwangerschaft jaschwangerschaft s2

der hat gsagt also er würde uns  
empfehle 3l hierherzukommen l3

:

:

:

0 .. 0 und dann als sie schwanger  
 geworden ist 0 dann war sie bei dem  
 arzt 0 der eben die ultraschallbilder  
 macht und auch der hat geschnitten  
 3l hat er gesagt daß wir zu ihnen kommen  
 sollen l3

ja

ja

und daraufhin sind wir dann zum  
 gynäkologen noch gegangen und der  
 hat dann 3l bei ihnen ange- 00  
 telefonnummer  
angerufen 2s der  
 hat frau

m: m:

ja

frau ä die stationsärztin da l3  
 die das macht in der klinik da  
 3l ... ja die hat=s uns gesagt ... l3  
 3l und jetzt sm=mer da (LACHT) l3

jetzt sind sie hier und  
 haben fragen an uns

(1405/3)

Ansichts der breit angelegten und umfangreichen Darlegung des Klienten fragt es sich, worin in diesem Beratungsgespräch die besondere Ersatz-Leistung der Verordnung liegt. Eine genauere Analyse zeigt jedoch, daß sich durch die Darstellungen des Klienten der Verweis auf verordnende Stationen wie ein roter Faden zieht und es dem Klienten möglich wird, seine Präsenz in der aktuellen Situation zu erklären, ohne eine Darstellung „seines Problems“ gegeben zu haben.

Die Prominenz von 'Verordnung' als roter Faden der Klienten-Darstellung läßt sich durch eine Analyse des Zusammenhangs der einzelnen Sachverhaltsbestandteile sichtbar machen:



Wie man sieht, wird die Darstellung von zwei Dimensionen strukturiert: einer Dimension der zeitlichen Fokussierung (*vor anderthalb jahren, jetzt wieder schwanger, geschtern ultraschallbild, daraufhin gynäkologe, jetzt simmer da*) und einer Dimension der Verordnung (*man hat uns geraten, er würde uns empfehlen, der hat bei ihnen angerufen*).

Die Darstellung beinhaltet auf der einen Seite die Schilderung einer Kette von Ereignissen, ohne daß das Problem-Spezifische, das in dieser Ereigniskette enthalten ist, ausgesprochen wird und auf der anderen Seite Verordnungen, die von behandelnden Stationen erlassen worden sind, ohne das Problem-Spezifische zu nennen, auf Grund dessen die Verordnungen zustandegekommen sind.

Aufgrund des Zusammenwirkens dieser beiden Dimensionen kann der Klient seine Präsenz in der Situation erklären und rechtfertigen und gleichzeitig seine eigene Position auf die Darstellung „reiner“ Ereignisse (zeitliche Fokussierung) beschränken. „Das Problem“ erscheint ohne Eigenleistung und Eigenarbeit des Klienten als verordnet.

Die Vermutung, daß es sich bei dem zur Beratung anstehenden Problem gar nicht um eines handelt, das der Klient „hat“, sondern um eines, mit

dessen Bearbeitung er beauftragt worden ist, läßt sich auch an den Folgeaktivitäten zur Problem-Präsentation erkennen. Der Berater versucht zunächst, doch noch eine Anliegenformulierung zu evozieren: *jetzt sind sie hier und haben fragen an uns*, auf die der Klient in mehrfacher Weise annullierend antwortet:

ja 5f5 eigentlich ja und nein ich wollte halt jetzt: ja uns  
interessiert=s halt jetzt ob des

21 möglich isch 12  
VORSICHTIG FORMULIERT

ä 0 das des 0 genetisch 00 als veranlagt isch 31 ... 13 was ich mir  
mir se"lber eigentlich e-

ne"t vorstellen kann  
LACHEND

aber ich mein ich würd eben gern eben ihr urteil 00 31 hören 13

### 3.4. Offerte

Als 'Offerte' fungieren alle Maßnahmen, durch die ein Klient davon entlastet wird, seine Beratungsbedürftigkeit hinsichtlich eines bestimmten Sachverhalts zu deklarieren bzw. zu etablieren. Die Offerte ersetzt Aktivitäten, die den sozialen Tatbestand hervorbringen, daß ein bestimmter Weltausschnitt für den Betroffenen ein behandlungsbedürftiges Problem darstellt.

Unter 'Offerte' fallen Aktivitäten, in denen der Berater anstelle des Klienten ein diesen betreffendes Problem als solches formuliert, die Ratbedürftigkeit konstatiert oder auf der Grundlage eines als existent und bekannt unterstellten Problems initiativ Lösungsaktivitäten entwickelt. Zur Aufordnung dieser Aktivitäten bietet sich die Dimension der 'Direktheit' an, die Offerten unter dem Gesichtspunkt erfaßt, inwieweit und wie explizit die Beratungsbedürftigkeit des Klienten jeweils festgestellt wird.

Die Offerte entlastet die Beratungsteilnehmer im Extremfall von allen Aktivitäten der Schema-Bearbeitung, die – handlungslogisch – „vor“ der Lösungsentwicklung liegen, also den Komponenten 'Einsetzen als Instanz', 'Problem-Präsentation' und 'Problem-Definition'. Dieser Aspekt der Leistungsfähigkeit läßt sich als 'Reichweite' charakterisieren: Durch den Vollzug einer Offerte kann ein beträchtlicher Teil von Handlungskomponenten des Schemas 'Beraten' als abgearbeitet betrachtet werden.

Dieses den Verfahrensgang abkürzende Element verleiht der Ressource auch seine situationsdefinierende Kraft: Mit Einsatz der Offerte befinden sich die Beteiligten bereits mitten im Verfahren und erhalten so die Gelegenheit, einander eine gemeinsame, symbolisch kondensierte Interaktionsgeschichte zu präsupponieren. Eine Reihe von Momenten, die üblicherweise im Zuge von Beraten behandelt werden müssen, können als geklärt vorausgesetzt werden.

Über die Leistung der Reichweite hinaus ist die Offerte außerdem 'bequem', d.h., sie ermöglicht das Zustandekommen einer Beratungssituation auch in heiklen Fällen, in denen der Klient die eigene Ratbedürftigkeit aus inneren Motiven heraus (Peinlichkeit, Bescheidenheit, Ängstlichkeit) nicht artikuliert bzw. nicht artikulieren würde. Weder muß der Klient dem Berater dessen Arbeitsanteil beim Beraten zumuten, noch muß er sich als Betroffener stilisieren. Aus psychotherapeutischen Beratungssituationen ist bekannt, daß Klienten insgeheim längst eine Beratung wünschten, aber erst das Angebot einer Beratung gemacht werden mußte, um die eigene Ratbedürftigkeit – vor sich selbst und anderen – artikulieren und akzeptieren zu können.<sup>18)</sup>

Die Funktionsvoraussetzung von Offerten liegt darin, daß der Berater bei der Herstellung der Situation auf generelle, situationsübergreifende Kompetenz zurückgreift, um in der jeweiligen Situation einen erfahrenen Sachverhalt als für den anderen problematisch zu bestimmen. Die Ratbedürftigkeit ist in Fällen von Offerten ja definitionsgemäß nicht vom Klienten als solche konstatiert worden, sondern muß vom Berater aus anderen Anzeichen oder Daten heraus hypothetisch gesetzt werden. /nz Dies gilt ganz deutlich auch für alle klinisch als „screening“ bezeichneten Behandlungs- und Beratungsverfahren, bei denen ein Berater aufgrund besseren professionellen Wissens über die (medizinische, soziale, etc.) Situation von Individuen diesen Beratungen andient und sie zu seinen Klienten macht.<sup>19)</sup>

Die Wirksamkeit der Offerte hängt entsprechend wesentlich von „Quellen-Eigenschaften“ ab, d.h. von der eingeschätzten Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit etc. des Wissens, aus dem heraus die Offerte entwickelt wird. Wo das Anbieten einer Beratung nicht durch Rekurs auf besseres

<sup>18)</sup> Vgl. z.B. Breuer (1979).

<sup>19)</sup> Screenings weisen eine Reihe durchführungstechnischer und moralischer Probleme auf, die genau ihrem Offerten-Charakter geschuldet sind; vgl. für Screenings-Verfahren in der Gen-Beratung Murray (1973).



Wissen gerechtfertigt werden kann, finden sich häufig Aktivitäten, mit denen die Zumutbarkeit der Offerte erhöht werden soll, bzw. deren Zudringlichkeit gemildert werden soll, z.B. im unten analysierten Beispiel: *wenn ich mir das erlauben darf ihnen zu sagen*. Offenbar ist mit dem kulturellen Schema 'Beraten' typischerweise die Vorstellung verbunden, der Klient setze als Initiant das Beratungsschema in Gang. Eine Umkehrung der Initianten-Rolle wie im Falle der Offerte ist offenbar sozial nicht ohne weiteres akzeptabel und muß daher in vielen Fällen durch spezielle Manöver der Identitätswahrung abgepolstert werden.

Offerten sind empirisch gut erkennbar entweder daran, daß wesentliche Aktivitätskomplexe der Schemaverarbeitung fehlen oder daran, daß Aktivitätskomplexe, die in der Regel dem Klienten obliegen, vom Berater vollzogen werden (insbesondere die Problem-Präsentation).

Fallanalyse: Die Herstellung von Beraten durch die interne Organisation einer Offerte

RASU

BERA

... herr fischer hat zwar von von  
ziemlichen größenordnungen gesprochen  
aber da ich keine einsicht äh habe  
ich mir so unter

solchen

worten nichts vorstellen

LACHEND

ja ja is klar

drum hab ich nur mal meine äh  
bereitschaft

erklärt

sonst ist da noch nichts geschehen

ja

ja nun herr meier ich wollte  
folgendes sagen O öhm ich meine  
in ihrem eigenen interesse müßten

ja

- sie da zunächst etwas vorsichtig  
und zurückhaltend
- ja mhm 5g5 sein  
eh denn eh meines wissens haben  
sie doch den termin ein jahr eh
- ja ja  
gesetzt bekommen eh nach dem sie dann  
ehm die volle qualifikation oder
- ja ja wie man  
das nennen mag  
ausgesprochen erhalten
- mhm sollen  
das betrifft ja nun nicht nur die  
linguistik die hier angesprochen ist  
sondern den ähm die sprachdidaktik
- mhm  
eh oder überhaupt die schulerafahrung  
und diese dinge
- ja 5g5  
und ich würde mir an ihrer stelle wenn ich  
O mir das erlauben darf ihnen zu
- ja 5s5 hm sagen  
da auf jeden Fall den rücken freihalten
- ja  
beziehungsweise die eh ihre  
aktionsmöglichkeiten nicht"  
versperren lassen
- mhm  
damit sie da nicht in  
schwierigkeiten kommen
- ja  
und die kollegen die sie nachher  
endgültig beurteilen müssen auch  
nicht in schwierigkeiten
- ja ja mhm 5s5 bringen

(1404/14)

An diesem Textausschnitt, einem Telefongespräch zwischen zwei Hochschulmitarbeitern, soll gezeigt werden, wie durch die interne Organisation

einer Offerte der Charakter des vollzogenen Handlungsstrangs als Beraten hergestellt wird.

Die Herstellung erfolgt im konkreten Fall vor allem durch die Verdeutlichung der vollzogenen Aktivitätskomplexe als Bestandteile von Beraten und der Absicherung der Geltung des Beratungsschemas, d.h. die Definition des anderen als ratbedürftig. Eine besondere Rolle spielt die spezifische Reihenfolge, in der die einzelnen Aktivitäten der Offerte erscheinen und ihr Verhältnis untereinander: In einem Wechselspiel von vorgreifen-den Verdeutlichungen, Sachverhaltsklärungen und Absicherungen, Wiederaufnahmen und Anliegenunterstellungen wird in komprimierter Form eine Beratungssituation geschaffen, in der die vollzogene Offerte Resource und logische Weiterentwicklung der Beratungssituation zugleich ist. Die Offerte schafft sich m.a.W. ihre eigenen Voraussetzungen.

Die Offerte beginnt mit einer Offerten-Markierung: *in ihrem eigenen interesse*. Diese Phrase deutet an, daß der „Berater“ die Belange des anderen übernimmt und mildert die in dieser Übernahme liegende Gefahr einer Einmischung gleichzeitig dadurch ab, daß die Übernahme mit den „besten Absichten“ charakterisiert wird.

Der Offerten-Markierung folgt die 'Lösung', d.h. der Ratschlag, den der „Berater“ für das als vorliegend unterstellte Problem anbietet: *müßten sie zunächst etwas vorsichtig und zurückhaltend sein*. Durch die sprachliche Form einer Handlungsempfehlung ist die Aktivität als Ratschlag deutlich gekennzeichnet.

Soweit ist eine erste Erkennbarkeit der laufenden Aktivität als Offerte erreicht und durch den Vollzug einer Lösungsentwicklung eine wesentliche Komponente von Beraten vorläufig etabliert. „Vorläufig“ deshalb, weil sich herausstellen könnte, daß die entwickelte Lösung auf falschen Annahmen über „das Problem“ beruht.

Folgerichtig geht der „Berater“ dazu über, die Geltung der Offerte zu sichern. Er tut dies, indem er Bestandteile des als problematisch präsupponierten Sachverhalts zusammenstellt und abprüft (*meines wissens haben sie doch den termin ein jahr gesetzt bekommen etc.*). Dieses Textsegment stellt das Datenmaterial zur Verfügung, über das sich in seiner Darstellung begründet Aktivitäten der Lösungssuche entwickeln lassen (vgl. seine Konjunktion *denn* zwischen Lösungsentwicklung und diesem Textsegment). Die strategische Position dieses Segments im Gesamt der Offerte besteht also darin, daß es erstens als Problem-Präsentation das angedeutete Schema Beraten um eine wesentliche Komponente anreichert

#### 4.1. Die Dialektik von Leistung und Gefahr durch Ressourcen

Generell gilt für jedes interaktive Phänomen, daß der Prozeß seiner Herstellung bzw. die Festschreibung seiner Existenz-im-Gespräch in zweifacher Weise problematisch ist:

- Die Erkennung als intendiertes Phänomen kann mißlingen (aufgrund von Mißverstehen, aber auch aufgrund absichtlichen Ignorierens) und
- die Geltung als sozial anerkanntes Phänomen kann umstritten sein (der ausgesagte Sachverhalt kann angezweifelt werden, die Berechtigung zum Vollzug der Realisierung kann bestritten werden etc.).<sup>20)</sup>

Dieses Konfliktpotential resultiert aus dem Charakter von Interaktion als situativ hergestelltem (*accomplished*)<sup>21)</sup> Unternehmen mehrerer Individuen mit ihren unterschiedlichen Sichtweisen, Interessen und individuellen Welttheorien.<sup>22)</sup> Es ist für Interaktion schlechthin konstitutiv.

Zugleich stellt der Charakter von Interaktion als situativ hergestelltem Phänomen eine wesentliche Vorkehrung gegen das Virulentwerden dieses Potentials dar, indem nämlich das je hergestellte interaktive Phänomen bereits im Prozeß seiner Herstellung hinsichtlich seiner Geltung wie seiner Deutlichkeit sukzessive wechselseitig kontrolliert und ausgehandelt werden kann.<sup>23)</sup>

Diese Eigenschaft von Interaktion verleiht Ressourcen ihren dialektischen Charakter als Leistung und Gefahr für die Herstellung von Interaktion: Zwar vermögen Ressourcen aufgrund ihrer Vorfabriziertheit wesentliche Bestandteile der Herstellung und Verdeutlichung einer Interaktionssituation als 'Beraten' vorwegzunehmen und als vollzogen zu behandeln; aber durch das Moment der Vorwegnahme sind die Bestandteile dem Prozeß wechselseitiger interaktiver Herausarbeitung samt den dort eingebauten

<sup>20)</sup> Die Feststellung und Unterscheidung dieser beiden Gefahrenquellen findet sich in den verschiedensten Kommunikationstheorien; z.B. in der Sprechakt-Theorie in der Gestalt der beiden Typen von Mißlingens-Bedingungen (vgl. Austin (1972)) oder bei Ungeheuer (1987) in Form der Bestimmung von unmittelbaren Handlungszielen.

<sup>21)</sup> Vgl. Garfinkel (1967), Garfinkel/Sacks (1970).

<sup>22)</sup> Zum Terminus Ungeheuer (1987); zum analytischen Einsatz des Prädikats Nothdurft (1984, Kap. 3).

<sup>23)</sup> Als Beispiel die Analyse von Bedeutungskonstitution in Kallmeyer (1981).

Kontrollmechanismen entzogen oder ihnen nur in extrem abgekürzter Form unterworfen und damit für die skizzierten Konfliktpotentiale besonders anfällig. Zwar sind die durch die Ressourcen bezweckten interaktiven Leistungen symbolisch sichergestellt, aber aufgrund ihres abstrakten Charakters in ihrer konkreten Realisierung gerade problematisch.

Die Konflikthanfälligkeit von Ressourcen kann sich insbesondere in folgender empirisch feststellbarer Weise auswirken:

- Die Beratungssituation kommt nicht zustande.
- Die Beratungssituation kommt unter Komplikationen zustande.
- Die Beratungssituation kommt zustande, weist in ihrem weiteren Verlauf aber Komplikationen auf, die auf den Einsatz von Ressourcen zurückgeführt werden können.

Im folgenden werden die Konfliktpotentiale der einzelnen Ressourcen dargestellt.

#### 4.2. Das Konfliktpotential von 'Arrangement': Die Ausnahme von der Regel

Durch 'Arrangement' wird das „Hier" (Zuständigkeit, Kompetenz) und „Jetzt" (Gesprächsbereitschaft) des Beraters vor Beginn einer konkreten Beratungssituation in typisierender und regelgebender Weise formuliert und damit übersituativ hergestellt.

Die besondere Störanfälligkeit von Arrangement liegt darin, daß die typisierenden Angaben den jeweiligen, konkreten Einzel-„Fall" von Beratern in seinen konkreten Besonderheiten und Begleitumständen nicht in Rechnung stellen können.

Entsprechend kann es sein, daß die Regel aktuell nicht zutrifft (der Berater ist gerade nicht interaktionsbereit) oder daß der konkrete Fall der typisierten Zuständigkeit fälschlicherweise subsumiert wurde (der Berater ist für das angesprochene Problem nicht zuständig).

##### 1. Fallanalyse: 'self-talk' als vorbeugende Maßnahme gegen unsicheres Arrangement

Die skizzierte Störanfälligkeit von Arrangement wird von Interaktionsbeteiligten häufig gesehen und durch gesonderte kommunikative Aktivitäten in Rechnung gestellt. Im folgenden Beispiel fungiert ein 'Selbstgespräch', das der Berater führt, als besonderes Mittel, um dem Klienten

deutlich zu machen, daß das generelle Arrangement als 'Studienberatung' trotz aktueller konkreter Interaktionsumstände in Geltung ist und eine gemeinsame Ausgangsbasis für die Interaktion darstellt.

(Teilnehmer kommen zusammen ins Zimmer; setzen sich simultan gegenüber)

BERA

RASU

jetzt muß ich das nur noch schnell

darein stüben daß ich=s dann auch

finde wenn ich=s brauch 0

SORTIERT ZETTEL IM KARTEIKASTEN;

BLICK AUF KASTEN GERICHTET

RÄUSPERT SICH

so" 5g5

HEBT KOPF IN RICHTUNG RASU

wa:s führt sie her 5f5

und zwar eh die die eh 0

gliederung meines referats

(1400/65)

Bis zum Moment des Gemeinsam-Platz-Nehmens trägt die Situation die charakteristischen Merkmale arrangierter Beratung: Der Berater empfängt den Klienten an der Tür, begrüßt ihn, geht mit ihm zusammen an einen Tisch, an dem zwei Sessel einander gegenüberstehen und beide nehmen Platz. Statt aber – wie aufgrund des Arrangements zu erwarten gewesen wäre – die Beratungsaktivitäten in charakteristischer Weise weiterzuführen (etwa: Veranlassen der Problem-Präsentation, Befragung durch den Berater), beginnt der Berater mit dem Einsortieren von Zetteln in einen Karteikasten. Diese Aktivität steht nicht in einem erkennbaren Zusammenhang mit der arrangierten Beratung und ist daher geeignet, den Charakter der Situation fragwürdig zu machen. Genau diese Fragwürdigkeit wird vom Berater präventiv entkräftet, indem er ihren Status als kurzfristiges Ereignis durch *nur noch schnell darein stüben* deutlich macht.

Die Kommunikationsform des 'Selbstgesprächs', die der Berater für diese Verdeutlichung wählt, ist für den Zweck der Wahrung der Beratungssituation besonders geeignet, da sie die Vermittlung von Mitteilungen an einen Adressaten erlaubt, der nicht auch einen der Mitteilung entsprechenden Teilnehmer-Status haben muß.<sup>24)</sup> Durch das Selbstgespräch

<sup>24)</sup> Vgl. Goffman (1978, S. 796): "... self-talk ... is located transitionally between a

gelingt es dem Berater also, trotz Vollzugs einer beratungsfremden Tätigkeit seinem Gegenüber die Geltung des Arrangements mitzuteilen, ohne durch die Mitteilung den Status seines Gegenübers als Klient gleichzeitig mitzususpendieren. Der Klient bleibt während des Vollzugs des Einordnens in seiner Position als Klient, das Arrangement damit gewahrt.

Mit der – auch intonatorisch – deutlichen Übergangsmarkierung *so 5g5* schließt der Berater die Unterbrechung ab und aktualisiert die Beratungssituation und schreibt sie fort, indem er den Klienten zur Präsentation seines Problems auffordert: *was führt sie her 5f5*.

## 2. Fallanalyse: Die täuschende Verlässlichkeit von Arrangement und der Fortschritt der Täuschung

Das analysierende Gespräch fand in einer psychosozialen Krebsberatungsstelle statt (1407/2) und beginnt mit folgenden Redebeiträgen:

BERA

RASU

ich habe 5s5 0 eine dreiviertel  
stunde zeit 0 für sie 5f5  
vielleicht möchten sie mal 00  
berichten 5g5 00

(ATMET LAUT) 3l ja s=liegt alles  
sehr weit zurück nicht ich bin eh  
neunzehnhundertsiebenundsechzig  
operiert nicht 13

mhm 5s5

also eh um vorzugreifen  
wodurch" das entstand 3l nicht 13 0  
ehm mein sohn ist mit sechzehn jahren  
aus=m haus über die mauer gesprungen  
beschlossen 5s5 02,50 und da bin ich  
zusammengeklappt 5f5 ne 5s5 02,80

Dieser umstandslose Einstieg in die Fallgeschichte der Klientin zu Beginn des Gesprächs macht deutlich, daß beide Teilnehmerinnen davon ausgehen, daß die Interaktionssituation vorab arrangiert ist und daß sie auf der Basis dieses Arrangements ihre Aktivitäten vollziehen können.

---

state of talk and mere co-presence ... the self-talker is providing verbal information to others present, though not using the standard arrangement – a ratified state of talk – for doing so".

Im weiteren Verlauf des Gesprächs zeigt sich jedoch, daß sich die Teilnehmerinnen in ihrem Handeln an unterschiedlichen Handlungsschemata orientieren: Die Beraterin geht davon aus, daß in Übereinstimmung mit dem Arrangement eine Beratung stattfindet, während die Klientin im Glauben agiert, sich in einem Bewilligungsverfahren zu befinden. Diese Divergenz wird an verschiedenen Stellen des Gesprächs manifest:

BERA

ich sagte ihnen eben das einzige  
21 was ich 0 weiß 5s5 12 0

ist daß wohl 21 frau brahm 0  
sie 12  
kontakt-  
(.....) ja das steht da

ich weiß nicht so jetzt genau  
was sie von  
mir erwarten 5s5  
ZÖGERND  
wie das hier aus o läuft 0  
das essen

RASU

also s=geht um=s geld 5g5 das wissen  
sie ja nicht 5s5 0 es geht um den  
zu" schuß 5g5 0

ja 5g5

ja sie hat

sie hat mir den rat gegeben

und frau brahm möchte wissen bitte  
wissen wie das hier ausläuft 5g5  
rufen sie" sie an oder soll ich  
ihr=s sagen oder 5g5 02,20 (SCHNUPFT)

mh sie müssen sich das ja nun  
erst besprechen 5s5 04,80  
MIT VERÄNDERTER STIMMLAGE

ja im moment ja gar" nichts  
ja m- im  
des geldes wegen 5f5 0 ob ich da nun  
zuschuß bekommen könnte fürs essen  
oder ob das abgelehnt wird oder 5g5  
(SCHNUPFT)



ja: vielleicht hat frau brahm 2l  
 sie nich genau 0 informiert 0 was  
 wir für eine stelle" sind 5f5 0 wir  
 sind eine beratungsstelle und wir 0  
 bieten an 0 sie zu informieren 5g5  
 über soziale möglichkeiten mit ihnen  
 0 über probleme über schwierigkeiten  
 zu spre"chen 5f5 wir haben keine 0  
 gelder zu vergeben 5f5 12

wir geben auch keine meldung zum  
sozialamt 5f5

3l ja 13

3l mhm 13

ja

das war eigentlich ihr  
grund 5s5

mhm ja da können wir ja 0  
 leider nichts für sie tun

nein nein das müßte ja jetzt nun ä  
 zum sozialamt die meldung kommen 5g5

nein 5g5

(HOLT TIEF LUFT) ja also s=ging  
 mir" im"mer wie"der da"rum 5s5

eh eh hilfe zu kriegen

eh

daß den zu"schuß bekomme für des essen

das war hier

mein 0

mein mein herkommen

ja 5s5

Verblüffenderweise wird das Gespräch trotz der manifesten Feststellung divergenter Zielorientierungen nach jeder dieser Episoden fortgeführt, als spiele diese Divergenz keine Rolle. Wesentliches Stütz-Element des Fortgangs des Gesprächs trotz unklarer Situationsdefinition ist der vorherrschende Typ von Aktivität, den die Klientin ausführt, die Aufdeckung ihrer Lebensgeschichte. Die besondere Leistung dieses Aktivitätstyps für den Fortgang des Gesprächs liegt darin, daß er mit beiden divergierenden Handlungsorientierungen kompatibel ist: für die Beraterin ist er Bestandteil der Problem-Präsentation, für die Klientin Lieferung von Entscheidungsdaten für die erstrebte Bewilligung. Diese Aktivität erlaubt es also beiden Teilnehmerinnen, ihre divergierenden subjektiven Situations-

einschätzungen aufrechtzuerhalten und das Gespräch auf der fiktiven Basis eines gemeinsam geteilten Situationsarrangements fortzuführen. Allerdings läßt sich die Fiktion einer klaren Situationsdefinition eben nicht durchgängig aufrechterhalten. Immer wieder kommt es zu Abbrüchen der Biographie-Darstellung und Versuchen der Situationsklärung, die freilich kraft gemeinsamer Anstrengung auch immer wieder in die – oberflächlich übereinstimmende – Aktivität der Biographie-Aufdeckung zurückgeführt werden.

Die folgende Dargestellung im verkürzten Verfahren<sup>25)</sup> soll veranschaulichen, wie das Gespräch aus einer dominanten Orientierung an der Situation selbst immer wieder in den Themenstrang 'Aufdecken von Biographie' ableitet und – gleichsam oszillierend – wieder in den dominanten Themenstrang zurückschwenkt.

Pfeile in der folgenden Darstellung sollen Bewegungen zwischen diesen beiden Themensträngen symbolisieren. Da es in dieser Untersuchung vornehmlich um Aktivitäten der Situationsdefinition geht, ist der Aktivitätsstrang der Situationsdefinition verbatim wiedergegeben, während der Strang 'Aufdecken von Biographie' nur summarisch am rechten Rand der folgenden Darstellung gekennzeichnet ist.

<sup>25)</sup> Zum 'verkürzten Verfahren' vgl. ausführlich Nothdurft (1984, Kap. 2).

AUFDECKEN  
VON  
BIOGRAPHIE

BERA

RASU

ich habe 5g5 0 eine dreiviertelstunde zeit  
00 für sie 5f5 vielleicht möchten sie  
mal 00 berichten 5g5 00 →

↓  
ja jetzt kam das problem sie können auch  
essen frau herzen 5f5 sie können da  
auch se"hr gut essen 5f5 0 ja bloß  
ich kann das finanziell nicht  
5f5 ne 0 ich krieg dreihundertzehn  
mark vom sozialamt und da gehn  
noch fünfzehn mark 0 stromgeld ab

hab ich gesagt jetzt mußt=e  
was unternehmen nicht 5s5  
und nun sitz ich heute hie"r 00

ja wenn ich das von meinem kollegen  
richtig verstanden habe 5s5 0 2l  
dann hatte frau brahm 0 wohl  
die initiative 0 ergriffen 5s5  
um  
diesen kontakt mit=m 12  
(...) mhm 5s5 m: l3  
3l mhm l3

ja

ja 2s die die hat mir die adresse von hier  
gegeben nicht 5s5 hing  
sich ans telefon s2 und sacht mit ihnen  
geht das nicht mehr so weiter 5f5 ne 0  
(ATMET)  
und mir ging=s auch zwei drei tage  
sehr schlecht 5g5 eh mit dem arm

hm hm sie sind auf der re"chten seite  
operiert worden  
hm hm hm hm

rechtsseitig ja ja

naja und dann wa:r eh 0 hat  
man mich sieben wochen in in=s eh  
02,30 die nervenklinik gesteckt 5g5 →

wann war das 5s5 →

↓  
tja 5s5 0 was möchten sie bitte noch  
wissen 5f5 00 | nu weiß ich nichts mehr |  
| STARK EMOTIONAL |

31 mh 13

ich sagte ihnen eben das einzige  
2l was ich 0 weiß 5s5 12 0

ist daß wohl frau brahm 0

sie 12

kontakt- ( ... )

ja das steht da

31 mhm 13

31 mhm 13

31 mhm 13

31 mhm 13

31 sie sind fertig sie fühlen sich fertig 13  
auch das 5f5 0  
31 mhm 13

ich weiß nicht so jetzt genau  
was sie von mir  
ZÖGERND  
erwarten  
wie das hier ausläuft 0  
das essen

ja: vielleicht hat frau brahm sie  
nich genau 0 informiert 0 was wir  
für eine stelle" sind 5f5 0  
wir sind eine beratungsstelle

also s=geht um=s geld das wissen sie ja  
nicht 5s5 0 es geht um den zu"schuß 5g5

ja 5g5

3s sie hat

sie hat sie hat mir den rat gegeben

2s sie hat mir den

rat s3

sie hat sich auch an=s telefon

gehängt

und die fürsorgerin

angerufen s2

auf=m sozialamt und hat gesagt 2l die" frau  
herzen könnte doch ein zusatz beanspruchen  
5f5 daß sie trotz ihres geringen einkommens  
hier täglich essen kann 0 na und da bin ich  
wieder  
auf=s sozialamt

↓  
so" 5f5 schalten=se aus jetzt bin ich  
fertig 5f5 04,80 (SCHNUPFT)

auch das 5f5 0,4,20 (SCHNUPFT) und frau  
brahm m: bitte wissen wie das hier ausläuft  
rufen sie" an oder soll ich ihr=s sagen  
oder 5g5 02,20 (SCHNUPFT)  
mh sie müssen  
sich das ja nun erst besprechen 5s5 04,80  
MIT VERÄNDERTER STIMMLAGE

ja im moment ja ga"r nichts

ja m- m

des geldes wegen 5f5 0 ob ich da nun zuschuß  
bekommen könnte für=s essen oder ob das  
abgelehnt wird oder  
(SCHNUPFT)

AUFDECKEN  
VON  
BIOGRAPHIE

ich hab das gefühl daß sie jetzt  
in einer situation stecken daß  
sie wirklich nicht mehr

wissen wie=s

wei<sup>m</sup>ter gehn soll

mhm 0 und die frage ist ob ich ihnen  
dann nicht vielleicht 0 etwas

hilfe anbieten kann

31 mhm 13

3l mhm 0 mh 13 0 den sie schon  
beantragt ham 5s5

( . . . )

31 mhm 13

3l ja ja 02,20 mhm 13

31 mhm 13

31 mhm 13

2s haben

sie das gefühl daß sie mir etwas  
erzählen mü<sup>ss</sup>en 5s5 s2  
ERSTAUNT

ich weiß nicht mehr

ich weiß nicht mehr

ja jetzt hab ich

jetzt hab ich

eine eine eh sehr nette hauswirtin 5g5 →

.

.

.

✓

2s gucken=s mal s2 s=sozialamt hilft ja 5f5  
nich 5s5 ich bin nich 0 hänge ja  
nich vö<sup>ll</sup>lich in der luft 5f5

s=ging jetzt bloß eben um den  
essenszuschuß nich 5s5

ja

die frau äh 2s neuenburg hat das wohl  
schon in die wege geleitet 5f5 s2  
über=s sozialamt über=n amtsarzt

nu war ich heute beim arzt und der leitet  
das auch wieder weiter in die wege mit  
dem

schwerbeschädigten daß das verlängert wird

ich hab

ich habe sonst kei<sup>n</sup>e sorgen 5s5 03,80 →

.

.

.

✓

(SCHNUPFT) tja 06,50 nu weiß ich

wi<sup>r</sup>klich nichts mehr 5f5

05,20 und die damen sind alle sehr nett zu  
mir da in der tagesstätte wie gesagt das  
sind alles rheinländer →

.

.

.

✓

aber nu ist wirklich schluß jetzt

jetzt weiß ich nicht mehr (KICHERT)

jetzt weiß

LACHEND

AUFDECKEN  
VON  
BIOGRAPHIE

ne 5s5

brauchen sie auch nicht

das find ich auch

31 mhm 13

31 zu uns kommen alle menschen  
die beraten werden mö"chten  
5f5 31 die sich mal

aussprechen möchten

13 mhm 5s5 05,50 mhm wie fühlen  
sie sich denn dabei wenn  
sie mal so=n bißchen von sich  
erzählen können 5f5 13 06,80

| n:ei:n 5s5  
SEHR GEDEHNT |

wenn ich nicht will

nein  
GEDEHNT

jo: wenn ich nich will 5s5 0 bloß is es

gut  
wenn man sich mal aussprechen kann  
nich wahr 5s5

•  
•  
•

jo:

jo:

(HOLT LUFT) na wie soll ich das erklären  
5g5 02,50 ich verdaue das als wenn man  
0 mein ganzes schicksal

•  
•  
•

31 mhm 13 05,80 hhm 0 wissen sie  
eigentlich 0 was sie hie"r wollen 5s5

31 ja 13

31 mhm 13

ja

das war eigentlich ihr  
grund

mhm ja da können wir ja 0 leider nichts  
für sie tun 31 aber wir können ihnen 13 0  
vielleicht noch andere möglichkeiten  
aufzeigen 0 31 woher sie  
zuschüsse 0 bekommen können  
5f5 00 nich es gibt bei der deutschen  
krebshilfe einen härtetfond 00 und  
0 es besteht die möglichkeit  
daß sie da einen antrag stellen  
da kann ich ihnen gerne bei  
beihilflich sein 5f5

HOLT TIEF LUFT ja also s=ging  
mi"r i"mmer wie"der da"rum

eh eh hilfe zu kriegen

eh  
daß den zu"schuß bekomme für das essen  
das war hier  
mein 0

mein mein herkommen  
ja 5s5

na bitte da ham=wer doch schon wieder  
n 0 licht 0 was leuchtet ne 5s5 02,00

AUFDECKEN  
VON  
BIOGRAPHIE

31 mhm 5s5 l3 00 das wäre für sie  
0 ein stück 0 hilfe

31 mhm 13

31 mhm 13

31 mhm 13

oh ja

un

un wenn=s ich sag ja un wenn=s=n  
der kleinste betrag wäre nicht 5s5

es is im

moment n bißchen wenig geld

und jetzt bin ich eingezogen bin ich mit  
zweihundertsechundsechzig mark  
und da hab ich einen monat gewohnt →

·  
·  
·

31 ja 03,50 und ich möchte ihnen 0  
anbieten daß wir darüber auch mal  
miteinander 5f5 0 unabhängig von  
0 dem antrag den sie auf finanzielle  
hilfe stellen können 5f5 0

das ist richtig  
sie können ihre vergangenheit  
nicht mehr verä"ndern

naja s=geht nicht mehr zu ändern  
was vergangen is  
ist vorbei" 02,50 nich 5s5

·  
·  
·

ja und darauf hat=se dann gesacht  
gehen sie in die altentagesstätte  
nach klunkerberg

31 mhm l3 0 wo sie sich ja auch  
ganz wohl fühlen

| a:ch na"  
ZUSTIMMEND |

31 mhm l3 07,00 ja wir müssen  
hier zum ende kommen

#### 4.3. Das Konfliktpotential von 'Verordnung': Der Entzug des Beratungsgegenstandes

Verordnungen erlauben es dem Klienten, „das Problem“, das er seinem Interaktionspartner präsentiert, als von anderen Beratungs-Instanzen ratifiziert und damit als existent und als gültig darzustellen. Ein wesentlicher Anteil des Gesamt an Beratungsaktivitäten kann mittels der Verordnung abgekürzt realisiert werden oder gar übersprungen werden; insbesondere kann die Verordnung auch die Leistung der Problem-Präsentation als Mittel zur Herstellung der Situation ersetzen.

Das Konfliktpotential von Verordnungen liegt darin, daß das Ausmaß an Eigenleistung des Klienten zur Präsentation des Problems zu gering werden und der Verweis auf die verordnende Instanz ausufern kann. Der Verweis kann sich z.B. auf Problem-Aspekte erstrecken, die in den Augen des Beraters nicht als ratifiziert gelten. Das Resultat einer solchen Strapazierung ist dann, daß dem Beratungsgespräch faktisch sein Gegenstand – „das Problem“ – entzogen ist.

Die Geltung von Verordnung kann m.a.W. überlastet sein. Die Verordnung ist zwar Hilfsmittel zur leichteren Etablierung der Beratungssituation, kann aber den Gegenstand, zu dessen Bearbeitung eine Beratung angebahnt wird, nicht ersetzen.

In solchen Fällen der Überstrapazierung bedarf es oft erst aufwendiger Suchaktivitäten des Beraters, um „das Problem“ als Gegenstand der Beratung zu etablieren und damit das Beratungsschema überhaupt abwickeln zu können.

Fallanalyse: Das Strapazieren von 'Verordnung' und die Suche nach einem Beratungsgegenstand

Der im folgenden analysierte Gesprächsausschnitt stellt die Anfangsphase eines Gesprächs in einer genetischen Beratungsstelle dar (1405/12). An diesem Gespräch soll gezeigt werden, daß eine Überstrapazierung von Verordnung vorliegt, daß infolge der Überstrapazierung der Berater anstelle des Klienten die beratungslogisch notwendige Problem-Präsentation vornimmt und welche interaktiven Komplikationen sich daraus ergeben, daß die Überstrapazierung 'systematisch' ist.

Mit 'systematischer Überstrapazierung' von Verordnung ist gemeint, daß die Klientin auf die Aufforderung zur Problem-Präsentation durch Verweis auf die Verordnung reagiert und auch im weiteren Beratungsverlauf von sich aus keine Aktivitäten der Problem-Präsentation mehr unternimmt.<sup>26)</sup> 'Systematisch überstrapaziert' wirkt die Verordnung also nicht problem-abkürzend, sondern problem-ersetzend.

<sup>26)</sup> Systematische Überstrapazierung kann aus verschiedenen Ursachen herrühren: Die Klientin mag unterstellen, daß der Berater ohnehin (z.B. durch Akteneinsicht) schon alles weiß, und daher keine Veranlassung sehen, „ihr Problem“ nochmals darzustellen. Es kann aber auch sein, daß die Klientin die Verordnung des Problems systematisch überstrapaziert, um die Problemhaftigkeit des Redegegenstandes (die Erkrankung ihres Kindes) herunterzuspielen. (Eine Reihe von Handlungszügen der Klientin im weiteren Verlauf des Gesprächs sprechen dafür, daß sie die Verordnung in der Tat in dieser Absicht einsetzt.)



Die Überstrapazierung von Verordnung zeigt sich zunächst – und massiv – darin, wie die Klientin auf die Aufforderung des Beraters, „das Problem“ darzustellen, reagiert:

BERA

RAS1

ja vielleicht schildern sie was  
sie zu uns führt

die einladung 0
LACHT LEICHT

die einladung hier

ja

die wir geschickt haben 020

Die Klientin reagiert auf die Aufforderung zur Problem-Präsentation also nur mit einem Verweis auf die Verordnetheit der Beratung. Dieser Verweis reicht aber allein zum In-Gang-Setzen der Beratung nicht aus: Nach der Logik von Beraten ist die Präsentation des Problems notwendiger Bestandteil des Handlungsschemas, da erst auf dieser Grundlage ein gemeinsames Verständnis dessen, was „das Problem“ sein soll, erreicht werden kann (Problem-Identifikation).<sup>27)</sup> Ein Überspringen dieser beiden Schema-Komponenten wäre nur möglich, wenn zwischen Berater und Klient vorab Konsens darüber besteht, was „das Problem“ sei. Davon kann der Berater im vorliegenden Fall, einem Erstgespräch, aber nicht ausgehen. Folglich muß sich der Berater bemühen, im weiteren Verlauf der Interaktion den Gegenstand, der Beraten kennzeichnet, „das Problem“, überhaupt erst einmal herzustellen.

BERA

RAS1 RAS2

die einladung hier

die wir geschickt haben 020 ja 5f5 00

wir hatten ihnen gesagt daß wir eine  
untersuchung

mhm

<sup>27)</sup> Vgl. ausführlicher Nothdurft (1984, Kap. 2).

an ihrem kind gemacht haben 0 und 00  
 da hat man ihnen gesagt daß sie 02,50  
 nochmal vorbeikommen könnten daß wir  
 darüber sprechen könnten 0 sie sind  
 sonst von: 0 ihrem hausarzt kinderarzt  
 oder von ihrem klinikarzt 01,50 oder  
 nicht: 0 beraten worden

mhm

oder auch darauf aufmerksam gemacht

ja der

...

doktor hechlar hat wohl  
 gesagt da gibt=s ne:  
 beratungsstelle und die  
 isch von den werden sie  
 dann angeschrieben mhm 5s5  
 0 das hat=er=mer damals im  
krankenhaus

mhm

schon

mhm 010gsagt

... 010

die klinik ...

ja in welcher klinik war=n

das

...

...

universitätsklinikmhm

kinderklinik

in der kinderlinik ja 020 ja 0 und:  
 0 hat der doktor hechlar auch 0 oder  
 0 auch hier in der kinderlinik mit  
 ihnen schon über diese untersuchung  
 gesprochen 3l um was  
 es da geht l3 020

...

ja es werden

werdende zellen

gezüchtet

5s5 oder ...

ja

in der kinderlinik ja 020 ja 0 und:  
 0 hat der doktor hechlar auch 0 oder  
 0 auch hier in der kinderlinik mit  
 ihnen schon über diese untersuchung  
 gesprochen 3l um was  
 es da geht l3 020

...

ja es werden  
 werdende zellen  
 gezüchtet  
 5s5 oder ...

mit der zellen  
 spaltung 5s5  
 0 praktisch 0  
 ab wann ma=s  
 ungefähr 0 wenn  
 einer 0 ein  
 chromosome  
 zuviel 0 isch  
oder

ja

ja

mit der zellen  
 spaltung 5s5  
 0 praktisch 0  
 ab wann ma=s  
 ungefähr 0 wenn  
 einer 0 ein  
 chromosome  
 zuviel 0 isch  
oder

... 00 s=isch  
 nummeriert oder  
 irgendwie

ja

da das  
einezwanzigste  
chromosome zuviel  
isch

...  
oder  
 dreizehn

	drei <u>zehn</u>	<u>drei</u> zehn ...
s=einundzwanziger nich 5s5		einundzwanzich isch ja
ja 02,50 a=so haben sie schon so n=bißchen 0 drüber gespro <u>chen wie das das</u>	<u>wie das zustande</u> kommt sicher 5f5	
wie das gemacht worden is	d=sch halt eine unglückliche zelleneinteilung da ka=ma nix 3l ... l3	
ja 0 ja 02,50 <u>ja es sind also</u> ja 5s5		... und zwar isch das bi de erschten zellteilung praktisch ja 00
	3l ... 020 l3	oder schon später 020
ja 0 die 0 wie alt ist denn jetzt 00 ihr: 0 <u>adalbert</u>	<u>n=halbes jahr 0</u> is anfang februar gekommen	

31... 13 030 ja 0 und: äh  
dann hat eben jemand  
den verdacht gehabt bei  
der geburt

mh

daß da irgendwas nicht  
in ordnung ist

ja

ja war=n sie auch dabei

(ZU RAS2 GESPROCHEN)

nein

31 ... 13 00

31 ... 13

ja

ja

der doktor

hechlar war sich nicht sicher  
ewe weil er 0 (enorm) gut  
aussah so vielleicht ... weil  
er so leichte anzeichen einer  
krankheit 0 und dann hot er  
en doktor kumme losse un der  
sagte wenn" dann nur=n ganz  
leichter fall und wir lasse  
mal des blut in dreiburg  
untersuche

Wie man unmittelbar erkennen kann, unternimmt der Berater mehrere Anläufe, die Klientin und ihren Partner zur Problem-Präsentation zu veranlassen. Insgesamt benötigt er fünf solcher Anläufe, bis die beiden eine erste zusammenhängende Problem-Darstellung liefern:

- vielleicht schildern sie was sie zu uns führt
- sie sind sonst von ihrem hausarzt beraten worden ...
- hat der doktor hechler ... mit ihnen schon über diese untersuchung gesprochen
- wie alt ist denn jetzt ihr adalbert
- und dann üh hat eben jemand den verdacht gehabt bei der geburt ...

Der Berater konstruiert diese Anläufe in einer Weise, die in zweifacher Hinsicht charakteristisch für die 'Suche nach „dem Problem“' ist:

- Unter Handlungsgesichtspunkten sind die Anläufe darauf angelegt, Erzählungen oder vergleichbare komplexe Sachverhaltsdarstellungen zu produzieren,
- Unter Sachverhaltsgesichtspunkten zielen die Anläufe gerade auf solche Sachverhaltsbereiche ('Stücke') ab, die für die Präsentation eines Problems zentrale Bedeutung haben (Station: *hausarzt beraten worden*; Import: *schon über die untersuchung gesprochen*; Geschehen: *hat jemand den verdacht gehabt bei der geburt*).

Die Aktivitäten des Beraters sind also von der Zielsetzung geprägt, von der Klientin oder ihrem Partner eine Präsentation des Problems zu erhalten.

Allerdings kommt der Berater erst in seinem fünften Anlauf zum Zuge; die ersten vier Anläufe scheitern.

Dieses Scheitern vollzieht sich interessanterweise in stets ähnlicher interaktiver Gestalt:

Aufforderung zur Problem- Präsentation	→ Reaktion →	Nochmalige Aufforderung oder Pause	→ Eigenvollzug der Problem- Präsentation
----------------------------------------------	--------------	------------------------------------------	------------------------------------------------

In allen Fällen scheitert die mit der Aufforderung bezweckte Absicht, die Klientin zur Präsentation des Problems zu veranlassen. Dieses Scheitern ergibt sich als Resultat aus dem Zusammenspiel des jeweiligen Deutlichkeitsgrades der Aufforderung und des Kohärenzgrades der Klientin-Reaktion. Teils verhält sich die Klientin zu der Aufforderung nämlich nicht wie zur Aufforderung zur Problem-Präsentation, sondern geht nur auf den wörtlichen Inhalt der als Aufforderung bezweckten Äußerung ein; sie negiert m.a.W. bestimmte in den Realisierungen enthaltenen Präsuppositionen. Insofern wird gerade derjenige Aspekt der Berater-Aktivitäten, der auf die Problem-Präsentation und damit den Charakter der Situation als Beraten abhebt, durch die Reaktionen der Klientin negiert. Zum anderen gelingt es dem Berater nicht immer, den beratungsspezifischen Aufforderungscharakter seiner Anläufe deutlich zu machen. In jedem Fall ergibt sich als Resultat ein Nicht-in-Gang-kommen einer Problem-Präsentation.

Der Berater geht nach der unzureichenden Reaktion der Klientin in jedem Anlauf dazu über, seine Aufforderung zu verdeutlichen. Als eingesetzte Mittel fallen besonders die (expandierte) Wiederholung seiner Aufforde-

rung auf und das Herstellen einer Pause als Anbieten eines „slots“<sup>28)</sup> für die Klientin, „ihr Problem“ zu präsentieren.

In jedem Fall von Anlauf bleibt die Pause ungenutzt und es folgt der Eigenvollzug der angeforderten Problem-Präsentation durch den Berater oder ein neuer Anlauf.

In einer schematischen Übersicht:<sup>29)</sup>

---

<sup>28)</sup> „Slot“ ist eine fest umschriebene Position in einem Handlungsschema, hinsichtlich der von Interaktionsteilnehmern gerechtfertigt erwartet werden kann, daß sie im interaktiven Vollzug des Handlungsschemas durch eine Handlung faktisch „aufgefüllt“ wird. Eine frühe Version des Slot-Konzeptes findet sich z.B. bei Pike (1967).

<sup>29)</sup> Vgl. ausführlicher Nothdurft (1984, Kap. 3)

	Aufforderung zur Problem-Präsentation	Reaktion	Verdeutlichung der Aufforderung (Wiederholung und/oder „slot“)	Eigenvollzug
1. Anlauf	<i>was sie zu uns führt</i>	<i>die einladung</i>	<i>die einladung hier die wir geschickt haben</i>	<i>wir hatten ihnen gesagt daß wir ...</i> <i>020 ja 00</i>
2. Anlauf	<i>sie sind sonst von ihrem hausarzt...beraten worden oder darauf aufmerksam gemacht worden</i>	<i>ja der doktor hechlar hat wohl gsagt da gibt=s ne beratungsstelle</i>	<i>kinderklinik</i>	<i>ja 020 ja 0</i>
3. Anlauf	<i>hat der doktor hechlar ... mit ihnen schon über diese untersuchung gesprochen</i>	<i>chromosomen zuviel isch</i>	<i>s=einundzwan- ziger nich</i>	<i>aso haben sie schon son=bißchen drüber gesprochen</i> <i>ja 02,50</i>
4. Anlauf	<i>wie alt ist denn jetzt ihr adalbert</i>	<i>n=halbes jahr</i>		<i>030</i>
5. Anlauf	<i>und äh dann hat eben jemand den verdacht gehabt bei der geburt daß da irgendwas nicht in ordnung ist</i>	<i>ja</i>	<i>war=n sie auch dabei nein</i>	



Im Gefolge dieses 5. Anlaufs kommt nach einem nicht transkribierbaren Wortwechsel die Problem-Präsentation ansatzweise in Gang: Die Klientin berichtet: *der doktor hechlar war sich nicht sicher ewe weil er (enorm) gut aussah so vielleicht (...) weil er so leichte anzeichen einer krankheit ... etc. etc.*

Im Laufe der Interaktion kommt so mühsam ein Bild „des Problems“ zustande, das im wesentlichen vom Berater selbst hergestellt ist.

#### 4.4. Das Konfliktpotential von Offerte: Fehleinschätzung von Ratbedürftigkeit

Die Leistung von 'Offerte' für die Herstellung der Beratungssituation liegt darin, daß auf die Erklärung von Ratbedürftigkeit seitens des Klienten verzichtet werden kann und der Klient von einer Reihe ihn gegebenenfalls belastenden Aufgaben der Situationsherstellung befreit werden kann (Zumutung einer Beratung einem anderen gegenüber, Deklaration von Bedürftigkeit, Anerkennung „seines Problems“).

Offerten basieren auf situationsextern gewonnenem Wissen über die Situation des Klienten oder auf Phänomenen, die sich im Verlauf der Interaktion ereignet haben, die von den Beteiligten aber nicht als Ausdruck von Ratbedürftigkeit verdeutlicht worden sind.

Auf jeden Fall wird die Ratbedürftigkeit des Klienten als vorhanden vorausgesetzt.

Auf Grund des non-accomplishment liegt das Gefahrenpotential von Offerten darin, daß der Berater die als Anzeichen von Bedürftigkeit benutzten Phänomene fehldeutet und sich seine Präsupponierung von Bedürftigkeit als falsch erweist bzw. nicht halten läßt.

Fallanalyse: Das Offerieren einer Lösung und die Verweigerung ihrer Annahme

Das vorliegende Transkript ist ein Ausschnitt aus einem Telefongespräch, das im Rahmen eines Rundfunkmagazins zwischen der Moderatorin A (*frau lorenzén*) und einem Anrufer B (*herr thiele*) geführt wird. (1404/13) Die Sendung ist das 150. Exemplar der Serie „Meinung gegen Meinung“.

Das aktuelle Thema lautet „Wohin mit den alten Autos?“. Dem Anruf von Herrn Thiele war ein Interview der Moderatorin mit einem Vertreter der Schrottindustrie vorausgegangen. Herr Thiele bezieht sich in seinem Anruf auf dieses Interview. Er hält die dort angesprochenen Gesichtspunkte für thematisch verfehlt und formuliert den Gegenstand, der seiner Meinung nach im Mittelpunkt der Sendung stehen müßte: *es geht darum was kann ich als normalbürger mit einem wagen den ich nicht mehr verkaufen kann" was ich mit dem tun" kann*. Die Moderatorin stimmt emphatisch zu: *ja=ja 0 ja ja=ja genau herr thiele*. Nach einer Nebensequenz über den Ausdruck *autofriedhof* greift Herr Thiele seinen Punkt wieder auf. Es kommt das folgende Gespräch zustande:

MODERATORIN

ANRUFER

ja

ja das stimmt

ja

ja

herr thiele ich

hm 5g5

hmhm 5s5

nur wir können ihnen ich kann ihnen keine

patentlösung für das dorf x

im kreise v anbieten

sie können mit dem ding nichts

tun aber

effektiv

nix

jetzt

frag ich sie was was soll man mit

so=m wagen

tunund das

würde 0

die hörer interessieren nicht" was

sie wie viel wagen der mensch

irgendwie verarbeiten

könntenein mm: nein selbstverständlichnicht

nicht 5s5 das wär ja wunderschön das ist nur  
 leider nicht an dem denn effektiv gibt es die  
 patentlösung nicht und wir können also nur  
 versuchen so im laufe der zeit mal ein  
 bißchen weiter äh zu kommen

damit nicht 5g5

und das ja 5s5

hm 5s5

ja wo 0

laßt ihr ihn

hm 5g5

ja aber

(...) ne andere frage äh schauen  
 sie die polizei

schleppt

einen wagen für bestimmtes geld  
 ab wär es nicht möglich daß die  
 leute sagen würden 0 also jetzt  
 un" gezwungen also praktisch  
 nicht wenn sie ihn den wagen  
 sehen sondern daß sich die  
 leute wirklich an- also jetzt die  
 polizei anrufen könnte und  
 und sagen könnte der wagen  
 ist mir 00 unnütz

ihr schleppt ihn ab

jetzt

müssen die nämlich in flensburg  
 nachfragen wem gehört der  
 wagen

#### GEFLÜSTER IM HINTERGRUND

und das kost alles geld

ja

richtig

jetzt könnt

ich doch die leute gleich"  
 anrufen und sagen von dem 0  
 den wagen will ich nicht mehr  
 ihr seid froh wenn er von der  
 straße weg ist

jaha 5s5

hm

ja

ja s=is richtig

nur herr thiele die die polizei ist damit

also ohne zweifel überfordert denn

äh die kommen

ja ohnehin nicht zurande

mit ihren ganzen problemen

aber vielleicht find-

vielleicht findet sich eine an"dere stelle dafür

ich glaube nicht daß es mit der polizei" zu lösen

is

ja irgendwann muß sie oder eben hm 5s5

ja

ja naja

irgendwann die feuerwehr

was kost mich das 5s5

und ich

bin ihn los

wär

das nicht ne bessere lösung 5s5

ja aber äh

äh frau lorenzen

sie muß es nachher doch tun

na

aber sie muß es spä tuts dann

doch

nachher wenn der wagen so"

dasteht

tut sie=s ja doch"

ja wäre es nicht einfach

na

VERNEINEND

wär es nicht einfach 5s5 wenn

man sich offiziell wenn man sich

offiziell an sie wenden könn-

wenn=s

## FLÜSTERN

hm 5s5es gibtjajoa: jahm 5s5herr thiele es is ja soja ich weiß

ich weiß genau was sie meinen 0  
 wir brauchen auch darüber jetzt nicht weiter  
 äh zu verhandeln es is ja so jedes 0 problem  
 äh 0 is ehm dieses problem is im moment noch  
 nicht drückend 0 effektiv nicht selbst wenn also  
gelegentlich

in den städten autos herumstehen und sie  
 wissen ja es wird also erst dann etwas  
 entscheidendes passieren  
 wenn die dinger uns in

massen auffallenANGEDEUTETES LACHEN

das ist zwar bedauerlich

es is

aber eine tatsache

und wir

versuchen nun schon ein bißchen weiter zu  
 kommen obowhl wie gesagt es noch 0 nicht  
 ganz so schlimm ist wie zum beispiel in den  
 vereinigten staaten die neuerdings damit auch  
 schon anders fertig werden als wir 0 äh

nicht 5s5gibt=s

im moment keine

aber die sie tut=s

dann doch 0

gezwungenermaßen

entweder beschwert sich

n=nachbar

oder ein streifenwagen

der zwanzichmal vorbeifährt

sieht=s da steh=n wagen ohne

kennzeichen

also sie tuts also

dann

verstehn sie es is so(...)wenn das kind in den brunnen

gefallen is

hmähfrau lorenzen

ich war drüben

ja

ja ja richtig

hm

haben sie völlig recht

die

frage stellen wir uns auch

ja

ja: ich weiß weiß

hm 5g5

ja nun nehmt ihn doch mal (...)

ja ja

ja ja

ja

es

ist äh äh dort hat man eben  
viele möglichkeiten

gefunden

aber äh frau lorenzen warum  
muß man eigentlich

00 warten 5s5

bis irgendwo was

ganz tolles bei uns passiert 5s5

man kann doch ganz

normal irgenwas versuchen 00

äh und schauen sie sie sagten

vorhin die polizei wäre

überfordert das stimmt gar nicht

denn nach"träglich müssen die

also wenn sie diese wagen sehen äh

in flensburg 0 also zuerst müssen

sie ihre meldung in der

dienststelle geben

dann

müssen sie in flensburg bescheid

geben was glauben sie

wieviele beamte mit diesem

einzigen wagen der dort steht

ähm sich befassen

wär=s nicht einfacher 5s5 ich

würde d- bei der polizei

anrufen und sagen s=den

wagen möcht" ich nicht

mehr (...) sagen ja: hä

sie schleppen mir

für soundsoviel geld ab

dorthin

schluß aus

ja	ich 0 seh nix mehr und die schick=n= rechnung für fünzig mark
hundert	und dann kost sie mich eben
<u>äh ja</u>	oder zweihundert mark <u>warum eigentlich</u>
herr thiele s=is absolut eine idee ich darf sie um verständnis bitten daß wir in den nächsten zehn minuten noch ein bißchen weiter <u>kommen müssen mit dem thema sie haben</u>	<u>aber selbstverständlich</u>
schon einiges gesagt was wirklich äh dringend notwendig zu klären is wir geben uns auch weiter darum mühe also zuerst mal schönen dank für ihren anruf und die anregung	
wiederhören herr	is prima
<u>thiele</u>	(...) wiederhören

Deutlich erkennbar kommt Herr Thiele mit seinem Vorschlag, den er im Verlauf des Gesprächs macht (Beauftragen der Polizei mit dem Abschleppen alter Autos) und den er mehrmals wiederholt, bei der Moderatorin nicht recht zum Zuge.

Dieses Scheitern scheint mir daran zu liegen, daß Herr Thiele seinen Vorschlag als 'Offerte' in das Gespräch einbringt und ihn damit mit charakteristischen Merkmalen einer Beratungssituation verknüpft.

Ich zeige im folgenden, 1) daß Herr Thiele mit seinem Vorschlag das Handlungsschema einer Beratung für das aktuelle Gespräch in Kraft setzt<sup>30)</sup>, und 2) daß es gerade die spezifische Gestalt einer Offerte ist, die Herrn Thieles Vorschlag unter den aktuellen Interaktionsumständen scheitern läßt.

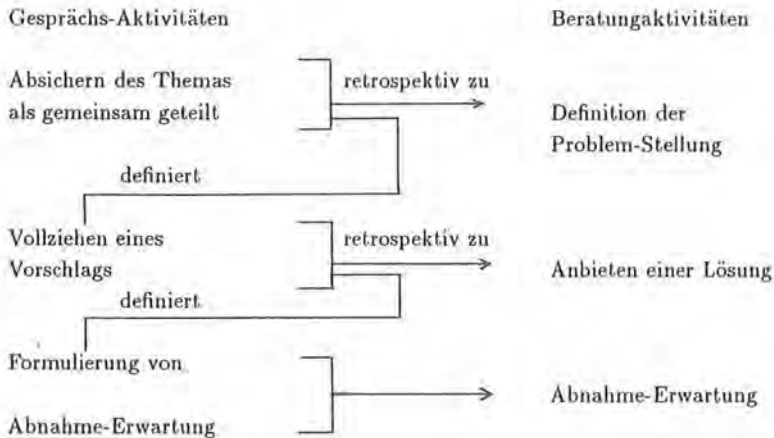
zu 1) Die Gestaltung des Vorschlags als Offerte zeigt sich deutlich an dessen erster Realisierung: *wäre es nicht möglich ... etc.* Die Herstellung

<sup>30)</sup> Ich behaupte nicht, daß Herr Thiele sich dieser In-Kraft-Setzung bewußt ist oder daß er sie intendiert hatte. Ich behaupte, daß sie sich als interaktives Phänomen ereignet.

dieses Vorschlags als Offerte und damit Bestandteil von Beraten erfolgt über eine Reihe retrospektiver Operationen, die verschiedene Interaktionsbestandteile nachträglich zu Bestandteilen von Beraten machen:

- Die Absicherung des Themas als gemeinsam geteilt erscheint als notwendige Voraussetzung dafür, es – retrospektiv – als gemeinsam anerkannte Problem-Stellung behandeln zu können.
- Der Vollzug des Vorschlags macht die Themenabsprache dann in der Tat zur anerkannten Feststellung der Problem-Stellung, zur Problem-Identifikation<sup>31)</sup> und damit zur gültigen Ausgangsbasis für die Lösungsentwicklung.
- Die Formulierung der Abnahme-Erwartung, die den Vorschlag schließt (*wür das nicht ne bessere lösung*), verdeutlicht, daß es sich bei dem Vorschlag nicht um einen verbindlichen handelt, sondern um ein Lösungsangebot im Sinne des Handlungsschemas Beraten, das die Moderatorin hinsichtlich der Lösung „des Problems“ einschätzen muß.

Schematisch:



Quasi hinterrücks vollzieht sich so die Interaktion als Gespräch mit charakteristischen Momenten von Beraten und der Herausbildung eines entsprechenden Rollenmusters von kompetentem Berater und ratbedürftiger Klientin.

<sup>31)</sup> Zum Begriff der Problem-Identifikation vgl. genauer Nothdurft (1984, Kap. 2).



Dieser Beratungscharakter stabilisiert sich in den weiteren Vorschlagswiederholungen:

Lösungsformulierung      Abnahme-Erwartung

*wäre es nicht einfach      verstehen sie es ist so  
wäre=s nicht einfacher      warum eigentlich*

zu 2) Herr Thiele kann sich mit seinem Lösungsvorschlag nicht durchsetzen. Die Moderatorin weist ihn jedesmal zurück. Diese Zurückweisung erfolgt mit unterschiedlichen Mitteln:

- Auf die erste Plazierung des Lösungsangebots folgt ein Einwand: *nun herr thiele die die polizei is damit also ohne zweifel überfordert.*
- Auf die zweite Plazierung folgt eine Relevanz-Abstufung: *ich weiß genau was sie meinen wir brauchen darüber jetzt gar nicht weiter zu verhandeln ... dieses problem is im moment noch nicht drückend.*
- Auf die dritte Plazierung folgt eine 'falsche Quittung' und Formulation eines Handlungsschemas: *herr thiele s=is absolut eine idee ich darf sie um verständnis bitten daß wir in den nächsten zehn minuten noch ein bißchen weiter kommen müssen mit dem thema.*

Die spezifische Reihenfolge, in der die Mittel zur Lösungszurückweisung eingesetzt werden (Einwand, Relevanz-Abstufung, Formulation eines Handlungsschemas), macht den Konflikt, der der Zurückweisung zugrundeliegt, deutlich:

Zuerst weist die Moderatorin die Lösung noch durch einen Einwand zurück. Damit bleibt die Reaktion innerhalb des Handlungsspektrums, das im Rahmen des Handlungsschemas Beraten als Reaktion auf eine Lösung erwartbar ist.

Auf die Wiederholung des Lösungsangebots reagiert die Moderatorin mit einer Relevanz-Abstufung der Dringlichkeit einer Lösung.

Unter Gesichtspunkten des Handlungsschemas 'Beraten' stellt diese Reaktion einen Rückzug aus dem Beratungsschema dar; der Klient qualifiziert sein Problem als nicht dringlich und erübrigt damit eine Beratung über „das Problem“. Diese Reaktion steht quasi am Rande des im Rahmen von Beraten erwartbaren Reaktions-Spektrums auf ein Lösungsangebot und negiert tendenziell die Geltung des Handlungsschemas.

Mit ihrer dritten Reaktion endlich macht die Moderatorin positiv deutlich, daß der aktuell herrschende Interpretations- und Handlungsrahmen keineswegs der von Beratern ist, sondern der einer Rundfunkmagazin-Sendung, in dem Vorschläge nicht als Lösung-von-Problemen betrachtet und gehandhabt werden, sondern als Meinungsäußerungen, die vom Moderator ohne weitergehende persönliche Einschätzung an die Rundfunkhörer weitergegeben werden.

Die drei Zurückweisungen zielen also mit zunehmender Massivität auf den mit dem Vorschlag unterstellten Charakter der Situation als Beratungssituation ab und heben ihn schließlich auf.

#### Schematisch:

##### Lösungsangebot

##### Zurückweisung

*wär es nicht möglich ...* → ← Einwand  
*wär das nicht ne bessere*  
*lösung*

*die polizei is damit also ohne*  
*zweifel überfordert*

*wäre es nicht einfach ...* → ← Negierung des  
*verstehen sie es is so* Schemas

*nicht weiter zu verhandeln*  
*problem is im moment*  
*noch nicht drückend*

*wär=s nicht einfacher ...* → ← Definition  
*warum eigentlich* des herrschen-  
 den Schemas

*ich darf sie um verständnis bitten*  
*daß wir in den nächsten zehn*  
*minuten noch ein bißchen weiter*  
*kommen müssen mit dem thema*

Der Konflikt, der den Zurückweisungen zugrundeliegt, liegt darin, daß die Moderatorin den Vorschlag, der als Lösung-für-ein-Problem angeboten ist, im Rahmen des von ihr praktizierten Handlungsschemas 'Magazin-Sendung' nicht annehmen kann und ihre Haltung gegenüber dem Redegegenstand nicht die der Ratbedürftigkeit ist.

#### Im einzelnen:

Im Handlungsschema 'beraten' hat ein Vorschlag Lösungscharakter, ist mit Abnahme- und Evaluationsverpflichtungen für den Klienten verbunden und stellt eine Voraussetzung für die erfolgreiche Abwicklung und Beendigung des Handlungsschemas dar. Nach einem wechselseitig als 'Lösung' anerkannten Vorschlag gilt eine Beratung fast schon als ab-

geschlossen, ihr eigentlicher Zweck ist erfüllt. Würde die Moderatorin den Vorschlag von Herrn Thiele in dieser Weise behandeln, läge es aus schema-logischen Gründen nahe, die Magazin-Sendung mit Abnahme des Vorschlags zu Ende zu bringen. Darin genau liegt der Konflikt: Denn das Handlungsschema Magazin-Sendung orientiert sich wesentlich nicht am Inhalt der geleisteten Beiträge, sondern an einem vor der Sendung fixierten und abzuarbeitenden Programm von Ansprechpartnern und Stellungnahmen. Mit Anerkennung von Herrn Thieles Vorschlag als Lösung-für-das-gestellte-Problem würde also der Rest der geplanten Sendung überflüssig. Aus übergeordneten Handlungsverpflichtungen, unter denen die Moderatorin agiert, muß diese Konsequenz aber vermieden werden. Herrn Thieles Offerte als Lösung-eines-Problems ist daher aus schema-logischen Gründen zum Scheitern verurteilt.

Indem Herr Thiele das Gespräch durch die Offerte als Beratungsgespräch umgestaltet, wird die Haltung der Moderatorin gegenüber dem Gesprächsgegenstand als Ratbedürftigkeit bestimmt. Diese Bestimmung zielt aber am Rollenverständnis der Moderatorin vorbei: Zwar formuliert sie den Redegegenstand als „Problem“, aber nicht als ein sie persönlich betreffendes, sondern als ein allgemein interessierendes.

Zwar mag die Moderatorin als Privatperson an der Lösung sogar persönlich interessiert sein, aber als Moderatorin ist sie beauftragt, Meinungen zu eruieren und weiterzuleiten.

Die in der Offerte implizierte Zuschreibung ist also mit der Handlungsrolle einer Moderatorin nicht kompatibel; die Haltung der Moderatorin dem Redegegenstand gegenüber ist nicht die von 'Ratbedürftigkeit' sondern von 'gleichgültigem Interesse'. Herrn Thieles Offerte ist daher aus rollen-logischen Gründen zum Scheitern verurteilt.

Abschließend eine literarische Version eines Falles mißlungener Offerte, die dank sprachlicher Prägnanz und handlungsmäßiger Verdichtung keines weiteren Kommentars bedarf:

„Via Rossini“

Signor Veneranda schaute aus dem Fenster. „He!“ schrie Signor Veneranda, und ein Herr, der eben vorbeiging, blieb stehen und schaute in die Höhe.

„Was wollen Sie?“ fragte der Herr, der stehengeblieben war. „Ich weiß, wo die Via Rossini ist“, sagte Signor Veneranda, „Sie gehen immer geradeaus bis zur Allee, dann rechts, und die dritte Querstraße ist dann die Via Rossini“.

„Ist schon recht“, sagte der Herr erstaunt, „aber ich will gar nicht in die Via Rossini“.

„Das heißt gar nichts“, sagte Signor Veneranda, „auch wenn sie nicht in die Via Rossini gehen, die Via Rossini ist immer, wo sie ist. Es ist gar nicht gesagt, daß, weil sie nicht in die Via Rossini wollen, die Via Rossini irgendwo anders ist“.

„Ich verstehe“, sagte der Herr, der sehr viel Geduld hatte, „aber, entschuldigen Sie, was habe ich damit zu tun?“

„Nichts“, sagte Signor Veneranda.

„Und warum haben Sie mich dann angerufen?“

„Ich konnte ja nicht wissen, daß Sie nicht in die Via Rossini wollen“, sagte Signor Veneranda, „man sieht's Ihnen wirklich nicht an.“

„Aber wenn ich auch in die Via Rossini wollte, was ginge Sie das eigentlich an?“ fragte der Herr.

„Nichts“ sagte Signor Veneranda, „überhaupt nichts. Von mir war es pure Höflichkeit. Mißfällt es Ihnen, wenn ich zu den Passanten höflich bin?“

„Aber ich weiß genau, wo die Via Rossini ist!“ schrie der Herr, der langsam in Wut geriet, „ich weiß es ganz genau, haben Sie verstanden?“

„Wenn Sie es also wissen, warum stehlen Sie mir meine Zeit und lassen mich halb erfrieren am offenen Fenster?“, schrie nun Signor Veneranda, schloß das Fenster und zog sich brummend ins Zimmer zurück.

(Manzoni, 1972, S. 13f.)

## 5. Literatur

- Auer, Peter (1986): Kontextualisierung. In: *Studium Linguistik* 19, S. 22-47.
- Austin, John L. (1972): *Zur Theorie der Sprechakte (How to do things with words)*. Stuttgart.
- Bayer, Klaus (1977): *Sprechen und Situation. Aspekte einer Theorie der sprachlichen Interaktion*. Tübingen.
- Bliesener, Thomas/Werner Nothdurft (1978): *Episodenschwellen und Zwischenfälle. Zur Dynamik der Gesprächsorganisation*. Hamburg.
- Breuer, Franz (1979): *Psychologische Beratung und Therapie in der Praxis*. Heidelberg.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs.
- Garfinkel, Harold/Harvey Sacks (1970): On formal structures of practical actions. In: *Theoretical Sociology*. McKinney, Y.S./E.A. Tiryakian (eds.). New York. S. 337-366.
- Goffman, Erving (1973): *Interaktion: Spaß am Spiel. Rollendistanz*. München.
- Goffman, Erving (1978): Response Cries. In: *Language* 54, S. 787-815.
- Gumperz, John J. (1991): Contextualization and Understanding. In: *Rethinking Context*. Duranti, A./Ch. Goodwin (eds.). Cambridge. S. 229-252.
- Jefferson, Gail/John Lee (1980): The Analysis of conversations in which „Troubles“ and „Anxieties“ are expressed. *Progress Report*. (Ms.).
- Kallmeyer, Werner (1981): Aushandlung und Bedeutungskonstitution. In: *Dialogforschung*. Schröder, Peter/Hugo Steger (Hrsg.). Düsseldorf 1981. S. 89-127.

- Kallmeyer, Werner (1982): Aspekte der Analyse verbaler Interaktion. Zwischenbilanz eines Forschungsprogramms. MS.
- Luhmann, Niklas (1975): Einführende Bemerkungen zu einer Theorie symbolisch generalisierter Kommunikationsmedien. In: Luhmann, Niklas: Soziologische Aufklärung 2. Opladen. S. 170-192.
- Manzoni (1972): 1000x Signor Veneranda. München.
- McHugh, Peter (1968): Defining the Situation. The Organization of Meaning in Social Interaction. Indianapolis.
- Murray, Robert (1973): Screening. A Practitioner's View. In: Ethical Issues in Human Genetics. Genetic Counseling and the Use of Genetic Knowledge. Hilton, B. et al. (eds.). New York, London. S. 121-130.
- Nothdurft, Werner (1984): „... äh folgendes problem äh ...“. Die interaktive Ausarbeitung 'des Problems' in Beratungsgesprächen. Tübingen.
- Nothdurft, Werner (1992): Medizinische Kommunikation: Geschlossene Diskurs-Systeme. In: Deutsche Sprache 20, S. 193-206.
- Pike, Kenneth L. (1967): Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior. The Hague.
- Ruesch, Jürgen (1958): The Tangential Response. In: Psychopathology of Communication. Hoch, Paul H./Joseph Zubin (eds.). New York. S. 37-48.
- Schröder, Peter (Hg.): (1985): Beratungsgespräche – ein kommentierter Textband. Tübingen.
- Turner, Victor (1972): Some formal properties of therapy talk. In: Studies in Social Interaction. Sudnow, D. (ed.). New York. S. 367-396.
- Ungeheuer, Gerold (1987): Vor-Urteile über Sprechen, Mitteilen, Verstehen. In: Ungeheuer, Gerold: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Aachen. S. 290-338.



PETER SCHRÖDER

**Perspektivendivergenzen in  
Beratungsgesprächen**

## 1. Idee und Anlage der Arbeit

Beraten ist eine prinzipiell asymmetrische Kommunikationsform. Ein Aspekt dieser Asymmetrie sind die divergierenden Wahrnehmungsweisen der beratungsrelevanten Sachverhalte durch die Beteiligten; ich spreche entsprechend von „Perspektivendivergenzen der Beteiligten“. Abstrakt formuliert, kann damit als das Ziel jeder Beratung die diskursive Vermittlung zwischen den Perspektiven der Beteiligten angesehen werden sowie eine zumindest partielle Übernahme der Beraterperspektive durch den Ratsuchenden. Das vollzieht sich konkret etwa im Rahmen der Erarbeitung einer gemeinsamen Problemdefinition durch Berater und Ratsuchenden, im Rahmen der Entwicklung und Übernahme von Lösungskonzepten oder etwa, wenn der Berater mit seinen interaktiven Aktivitäten Betroffenheit auf seiten des Ratsuchenden abzubauen versucht.

Damit dürfte bereits ausreichend verdeutlicht sein, daß Perspektivendivergenzen der Beteiligten als ein Aspekt der prinzipiellen Asymmetrie von Beraten nicht akzidentiell für diesen Interaktionstyp sind, sondern vielmehr in zentraler Weise beratungskonstitutiv; mit anderen Worten: Divergierende Perspektiven der am Beratungsgeschehen Beteiligten machen als eine notwendige Voraussetzung Beraten überhaupt erst möglich.

Auf der anderen Seite jedoch lehrt die Erfahrung mit Beratungsgesprächen, daß gerade die divergierenden Perspektiven der Interaktionspartner in Beratungssituationen immer wieder eine erfolgreiche Beratung gefährden, ja nicht selten sogar verhindern. Kennzeichnend für Beratungsgespräche scheint damit zu sein das spezifische Spannungsverhältnis zwischen Perspektivendivergenzen in ihrer beratungskonstitutiven Funktion und Perspektivendivergenzen in ihrer konfliktverursachenden Funktion, ein Spannungsverhältnis, das die Beteiligten aushalten und interaktiv bewältigen müssen. Dieser besonderen Situation möchte ich mit dem Begriff 'Beratungsparadox' Rechnung tragen.

Perspektivendivergenzen zwischen Berater und Ratsuchendem wirken sich nun nicht willkürlich einmal konstruktiv und dann wieder gefährdend aus für die interaktive Bewältigung von Beraten; die Analyse von Beratungsgesprächen zeigt vielmehr, daß man von einer Reihe von Umständen ausgehen kann, die geeignet sind, die Wirkung der für Beraten grundsätzlich konstitutiven Perspektivendivergenzen in einer solchen Weise zu verschärfen, daß es zu Turbulenzen bzw. Störungen bei der interaktiven Abwicklung von Beraten kommt.



Um die beratungskonstitutiven Aspekte von Perspektivendivergenzen und um ihr konfliktauslösendes Potential geht es im zweiten Kapitel „Das Beratungsparadox: Konstruktion der Problemstellung“. Im dritten Kapitel („Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen“) werden dann – ebenfalls modellhaft – die Umstände beschrieben, die jeweils das konfliktauslösende Potential von Perspektivendivergenzen aktivieren.

In den Kapiteln 2 und 3 sollen also insgesamt das Analysemodell und die deskriptiven Kategorien für die Interpretation der empirischen Befunde entwickelt werden.

Im vierten Kapitel („Auffällige Gesprächsverläufe“) soll dann interpretativ der Nachweis erbracht werden, daß eine Reihe von auffälligen oder gar turbulenten interaktiven Verläufen von Beratungsgesprächen tatsächlich auf verschärfte Bedingungen für die Verarbeitung von Perspektivendivergenzen zurückzuführen sind.

Den interaktiven Auffälligkeiten kommt dabei innerhalb des Analysemodells eine doppelte Funktion zu: Sie haben – heuristisch gesehen – Indikatorenfunktion für das Vorliegen nicht verarbeitbarer Perspektivendivergenzen; gleichzeitig sind sie aber selbst Gegenstand der Interpretation, und zwar einmal als Folge nicht bewältigter Perspektivendivergenzen und darüber hinaus dann auch als auslösende Momente für weitere, also sozusagen sekundäre, interaktive Turbulenzen.

Dieses vierte Kapitel wird dabei nicht systematisch nach den deskriptiven Kategorien des Analysemodells geordnet; vielmehr werden die einzelnen empirischen Befunde nacheinander abgehandelt und jeweils insgesamt interpretiert. Dieses Darstellungsverfahren bot sich deswegen an, weil an der Produktion von Turbulenzen häufig mehrere Ausprägungen von Perspektivendivergenzen beteiligt sind und darüber hinaus meist mehrere Umstände eine erfolgreiche Verarbeitung der Perspektivendivergenzen erschweren oder gar verhindern und damit die Turbulenzen auslösen.

## 2. Das Beratungsparadox: Konstruktion der Problemstellung

### 2.1. Zum Begriff 'Perspektivendivergenzen der Beteiligten'

Was in der vorliegenden Arbeit unter 'Perspektivendivergenzen der Beteiligten' zu verstehen ist, will ich nun im folgenden verdeutlichen; dabei geht es nicht nur um den Begriffsinhalt, sondern vor allem auch um den

Stellenwert des Begriffs innerhalb meiner Problemstellung und Analyseinteressen.

'Perspektive' ist umschreibbar als die besondere Wahrnehmung oder Sichtweise von Sachverhalten, und zwar von Sachverhalten im weitesten Sinne, also von Ereignissen, Gegenständen, Werten, Ideen, Personen, aber auch von der konkreten Interaktionssituation und den Interaktionspartnern mit ihren Aktivitäten. Für die Herausbildung spezifischer Perspektiven ist sicherlich jeweils ein ganzer Komplex von Faktoren verantwortlich, d.h. nicht nur die Erziehung, die Ausbildung, der berufliche und familiäre Kontext einer Person, ihre Biographie, sondern sicherlich auch die momentane psychische und physische Verfassung, die konkrete Lebenssituation, die momentane Interessenlage etc. Diese Sichtweisen oder Perspektiven sind, dem Handelnden bewußt oder unbewußt, als Basis seiner Handlungsorientierungen anzusehen.

Es geht hier nun nicht um die isolierte Betrachtung von Perspektiven der am Beratungsgespräch Beteiligten und von Auswirkungen dieser Perspektiven auf das interaktive Geschehen, sondern vielmehr um die unterschiedlichen Sichtweisen oder Wahrnehmungen identischer Sachverhalte durch den Ratsuchenden und den Berater, eben um Perspektivendivergenzen der Beteiligten. Und darüber hinaus beziehe ich in meine Problemstellung auch nicht jede mögliche Divergenz der Perspektiven zwischen Berater und Ratsuchendem ein, sondern ausschließlich die Perspektivendivergenzen, die sich auf die beraterrelevanten Sachverhalte beziehen, die also beratungskonstitutiv sind. Ich gehe also davon aus, daß es gerade die Divergenzen der Perspektiven zwischen Berater und Ratsuchendem sind, die eine Beratung überhaupt erst möglich machen.

Was auf der Modellebene problemlos zu sein scheint, ich meine die grundsätzliche Unterscheidbarkeit zwischen beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen, also Perspektivendivergenzen, die für Beraten strukturell sind, und nicht-strukturellen oder akzidentiellen Perspektivendivergenzen der Beteiligten, das wird auf der empirisch-analytischen Ebene zum Problem. Entsprechend hat der folgende Abschnitt 2.2 ausschließlich die Funktion, Kriterien zu diskutieren, die für eine Identifizierung des akzidentiellen oder eben des strukturellen Charakters von Perspektivendivergenzen hilfreich sind. Die Ausführlichkeit dieses Abschnitts ist Ausdruck der Schwierigkeit, bei der interpretativen Arbeit mit den Gesprächen die Prädikate „akzidentiell/nicht-strukturell“ oder „strukturell“ jeweils eindeutig zu vergeben.

## 2.2. Akzidentielle Perspektivdivergenzen: Kriterien zur Identifizierung beratungskonstitutiver Divergenzen zwischen den Beteiligten

Auch wenn also die akzidentiellen Perspektivdivergenzen zwischen den Interaktionspartnern in Beratungsgesprächen in der vorliegenden Untersuchung nicht zentral thematisch sind, muß ihnen doch zunächst einige Aufmerksamkeit gewidmet werden. Die folgenden Ausführungen zu diesen nicht-beratungskonstitutiven Divergenzen haben dabei aber immer nur die Funktion, das Bewußtsein für beratungskonstitutive Divergenzen zu schärfen, Abgrenzungskriterien zu liefern. Entsprechend wähle ich aus der Fülle möglicher akzidentieller Perspektivdivergenzen solche aus, deren für Beraten akzidentieller Charakter vielleicht nicht ad hoc einleuchtet.<sup>1)</sup>

Aus darstellungstechnischen Gründen ordne ich dieses Kapitel wie auch das folgende Kapitel 2.3 nach interaktiven, emotionalen und kognitiven Aspekten von Perspektivdivergenzen; auf der Ebene der Phänomene selbst ist eine so eindeutige Kategorisierung natürlich kaum möglich. Das heißt im einzelnen: Wenn ich primär die persönliche Betroffenheit herausstellen will, trage ich dem mit der Kategorie „emotional“ Rechnung, wenn es um divergierende Welt- und Sachverhaltsstrukturierungen geht, spreche ich von „kognitiven“ Divergenzen, und wenn divergierende interaktive Beteiligungsaufgaben gemeint sind, die die jeweilige Perspektive der Beteiligten bestimmen, verwende ich die Kategorie „interaktiv“.

Zunächst zu den **interaktiven** Aspekten von Perspektivdivergenzen: Beratungskonstitutiv sind sicherlich solche Perspektivdivergenzen, die auf eine handlungsschematisch bedingte Verteilung von Beteiligungsaufgaben im Beratungsgeschehen<sup>2)</sup> zurückgehen. Entsprechend könnte man annehmen, daß eine der beratungskonstitutiven Perspektivdivergenzen sich umschreiben läßt als „Routine in der interaktiven Bewältigung von Beratungsgesprächen“ auf seiten des Beraters gegenüber „fehlender Routine“ auf seiten des Ratsuchenden. Eine solche Verteilung von interaktiver Kompetenz oder Erfahrung und entsprechend unterschiedlicher Sichtweisen oder Perspektiven der Beteiligten gelten sicherlich für eine Vielzahl

<sup>1)</sup> Eine Vielzahl von akzidentiellen Divergenzen sind sicherlich den gesprächsgefährdenden Umständen zuzurechnen, die die Bedingungen für die Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivdivergenzen so verschärfen, daß es zu Konflikten oder Turbulenzen kommt; vgl. dazu unten Kap. 3.

<sup>2)</sup> Vgl. dazu die Einleitung zu diesem Band oben S. 7ff.

von Beratungsgesprächen. Dennoch sind solche Divergenzen keine notwendige Voraussetzung für Beraten, sie sind nicht beratungskonstitutiv: Besonders in allen möglichen nicht-institutionellen Beratungssituationen, aber auch bei Beratungen in Einrichtungen der Nichtseßhaftenhilfe etwa oder in psychologischen Beratungen sind eine Fülle von Fällen denkbar, in denen ein routinierter Ratsuchender auf einen unerfahrenen Berater trifft bzw. einem Ratsuchenden mit langer Beratungskarriere eine Beratung von einem unerfahrenen Berater angedient wird. Interaktive Routine auf seiten des Beraters gegenüber relativer Unerfahrenheit auf seiten des Ratsuchenden, eine wie auch immer ausgeprägte Differenz zwischen der interaktiven Kompetenz oder Erfahrung des Beraters und der des Ratsuchenden ist nicht konstitutiv für Beraten und entsprechend auch nicht die korrespondierende Divergenz der Perspektiven.

In einem engen Zusammenhang mit diesem in Beratungsgesprächen möglichen, aber eben nicht notwendigen Unterschied zwischen Berater und Ratsuchendem, was interaktive Routine betrifft, und daraus resultierenden Wahrnehmungs- bzw. Perspektivendivergenzen sind die Stile zu sehen, derer sich die Interaktionspartner in einer Beratung jeweils bedienen, wenn sie beratungsspezifische Aktivitäten vollziehen; ich spreche von Präsentationsstilen. Auf diese Präsentationsstile und ihre Auswirkungen auf die interaktive Bewältigung von Beraten komme ich weiter unten in Kapitel 3 „Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen“ noch zu sprechen.

Daß eine wie auch immer geartete **kognitive** Differenz zwischen Ratsuchendem und Ratgebendem zentral beratungskonstitutiv ist, dürfte – auch in dieser sehr generellen Formulierung – unmittelbar einleuchten, und wenn sich solche Differenz im Einzelfall auch reduzierte auf Authentizität versus Nicht-Authentizität der Problemerkennung; aber auch für Perspektivendivergenzen, die aus unterschiedlichen Wissensbeständen der am Beratungsgeschehen Beteiligten abgeleitet werden können, also für divergierende Welt- und Sachverhaltsstrukturierungen, gilt, daß sie nicht notwendig alle beratungskonstitutiv sind. Das eindeutige Differenzieren zwischen strukturellen und nicht-strukturellen oder akzidentiellen Perspektivendivergenzen scheint mir hier allerdings besonders schwierig zu sein. Generell gehe ich davon aus, daß solche kognitiven Perspektivendivergenzen beratungskonstitutiv sind, die sich auf beratungsrelevante Sachverhalte beziehen. Im Einzelfall muß also jeweils entschieden werden, ob eine divergierende Welt- oder Sachverhaltsstrukturierung der Beteiligten so zu interpretieren ist, daß ihr Fehlen die Beratungssituation

entscheidend verändern oder gar aufheben würde, oder ob es sich um eine Perspektivendivergenz handelt, die zwar für die interaktive Bewältigung von Beraten komplizierend wirken kann, für die beratungsrelevanten Sachverhalte selbst aber eher peripher ist. Im ersten Fall läge – wie gesagt – eine strukturelle oder beratungskonstitutive Perspektivendivergenz vor, im zweiten Fall eine nicht-strukturelle oder akzidentielle.

Und jetzt noch zum **emotionalen** Aspekt von Perspektivendivergenzen: Man könnte annehmen, daß eine wie auch immer ausgeprägte emotionale Betroffenheit des Ratsuchenden und eine in jedem Fall schwächer ausgeprägte emotionale Betroffenheit auf seiten des Beraters und entsprechend divergierende Perspektiven zwischen beiden grundsätzlich konstitutiv für Beraten sind, und für eine große Zahl von Beratungsgesprächen trifft diese Annahme sicherlich zu, aber eben wieder nicht für alle: Vergleichbare Betroffenheit bei Berater und Ratsuchendem ist denkbar, und vorstellbar ist sicherlich auch, daß der vom Problem Betroffene zwar beratungsbedürftig ist, selbst sich jedoch an sein Problem gewöhnt hat, während dieses Problem den Berater in der konkreten Situation emotional viel stärker belastet. Entsprechend bereitet in solchen Situationen die Aufgabe, die eigene Betroffenheit interaktiv zu bewältigen, dem Berater eher Schwierigkeiten als der Umgang mit der Betroffenheit des Ratsuchenden, eine Konstellation, die man in medizinischer Beratung, in psychologischen Beratungssituationen, aber auch bei Beratung im Sozialamt oder in einer Einrichtung der Nichtseßhaftenhilfe nicht selten antrifft.

Die Relativierung der Annahme, daß unterschiedliche emotionale Betroffenheit der Beteiligten grundsätzlich beratungskonstitutiv ist, heißt nicht, daß es nicht eine Vielzahl von Beratungssituationen gibt, in denen eine solche Perspektivendivergenz beratungsrelevant, ja sogar oft beratungsauslösend und damit konstitutiv für das Beratungsgeschehen ist.<sup>3)</sup>

Es bleibt festzuhalten, daß die beratungskonstitutive Divergenz zwischen authentischem Fallerleben bzw. authentischer Fallkenntnis des Ratsuchenden und allgemeiner Fallerfahrung des Beraters keine notwendige Entsprechung auf der emotionalen Ebene aufweist.

Soweit einige Hinweise auf Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen strukturellen und akzidentiellen Perspektivendivergenzen, Hinweise, die Kri-

<sup>3)</sup> Vgl. dazu im Anschluß das Kap. 2.3 „Die konstitutive Funktion von Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen“.

terien verdeutlichen sollten, die ich zur Identifizierung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen benutzt habe.

### 2.3. Die konstitutive Funktion von Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen

Strukturell bzw. konstitutiv für Beraten sind alle Perspektivendivergenzen zwischen Berater und Ratsuchendem, die sich auf beratungsrelevante Strukturen beziehen. Das heißt: Konstitutiv für Beraten sind solche Perspektivendivergenzen, deren Fehlen die Beratungssituation entscheidend verändert, sie aufhebt oder gar nicht erst zustandekommen läßt. Mit dieser allgemeinsten Definition dessen, was konstitutiv bzw. strukturell ist, habe ich oben in Kapitel 2.2 ja bereits gearbeitet. In Kapitel 4 („Auffällige Gesprächsverläufe“) wird sich dann zeigen, ob diese Definition des konstitutiven Charakters von Perspektivendivergenzen für den interpretativen Umgang mit den empirischen Befunden ausreicht. Wie schon in Kapitel 2.2 ordne ich auch hier aus darstellungstechnischen Gründen die Erläuterungen zur konstitutiven Funktion von Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen nach interaktiven, kognitiven und emotionalen Aspekten.

An erster Stelle will ich die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen nennen, die auf unterschiedliche Beteiligungsaufgaben von Berater und Ratsuchendem bei der interaktiven Bewältigung der Beratungssituation zurückgehen, auf ihre unterschiedlichen Rollen im Beratungsgeschehen. Es handelt sich also um Perspektivendivergenzen, die mit den Interaktionsbedingungen von Beraten als einem asymmetrischen Kommunikationstyp zusammenhängen; eine angemessene Wiedergabe könnte lauten „Divergenzen der Bearbeitungsperspektiven“<sup>4)</sup>; ich spreche im folgenden – der Einfachheit halber – von **interaktiven** Perspektivendivergenzen.

Ich komme jetzt zu den beratungskonstitutiven oder strukturellen Perspektivendivergenzen der Beteiligten, die den Kern von Beraten betreffen,

<sup>4)</sup> Auf eine Auflistung einzelner Beteiligungsaufgaben verzichte ich an dieser Stelle; ich verweise auf die Einleitung zu diesem Band; dort werden die konstitutiven Elemente des Handlungsschemas „Beraten“ vorgestellt, wie sie im Verlauf der empirischen Arbeit mit den Gesprächen des Korpus isoliert worden sind (vgl. oben Seite 10ff.); siehe auch Kallmeyer (1981), der ein Beratungsgespräch exemplarisch unter handlungsschematischen Gesichtspunkten analysiert.



also den Beratungsgegenstand, das Problem. Mit der Herstellung einer Beratungssituation untrennbar verbunden ist die wechselseitige Unterstellung einer wie auch immer ausgeprägten kognitiven und/oder emotionalen Divergenz, eines kognitiven und meist auch emotionalen Gefälles zwischen Berater und Ratsuchendem in bezug auf die beratungsrelevanten Sachverhalte. Konkreter formuliert: Es geht um die Unterstellung einer kognitiv und emotional definierbaren Falldistanz von Berater und Ratsuchendem, die sich inhaltlich umschreiben läßt als direkte bzw. unmittelbare Betroffenheit, verbunden mit Orientierungslosigkeit und authentischem Fallwissen bzw. authentischer Fallerfahrung auf seiten des Ratsuchenden und als abstraktes Fall- und Lösungswissen bei fehlender oder allenfalls mittelbarer Betroffenheit auf seiten des Beraters. Die Erwartung entsprechender Perspektivendivergenzen ist die Voraussetzung dafür, daß eine Beratung überhaupt zustandekommt, ob sie nun von der einen Seite gesucht oder von der anderen Seite angedient wird; und mit der Herstellung einer Beratungssituation sind – ob nun implizit oder explizit – entsprechende Perspektivendivergenzen, was die beratungsrelevanten Sachverhalte betrifft, etabliert. Es sind diese perspektivischen Divergenzen, die die interaktive Dynamik, die dialektische Spannung von Beratungshandlungen ausmachen, kann man doch als Ziel von Beratern eine dialektische Vermittlung zwischen diesen unterschiedlichen Perspektiven, eine zumindest partielle Übernahme der Beraterperspektive durch den Ratsuchenden, ja manchmal sogar eine partielle Aufhebung der Perspektivendivergenzen definieren.

Die beratungskonstitutive und interaktionsinitiierende Funktion **kognitiver** Perspektivendivergenzen stelle ich mir auf der Modellebene wie folgt vor: Nach Herstellung der Beratungssituation gehen Berater und Ratsuchender daran, jeweils mit unterschiedlichen Beteiligungsaufgaben, eine gemeinsame Problemdefinition zu erarbeiten; dazu können gehören – um die möglichen Aktivitäten nur anzudeuten – die Angabe des Problemrahmens, das Erzählen der Fallgeschichte, die Anliegenformulierung, intervenierende Aktivitäten des Beraters wie verständnissichernde Reformulierungen, wie Umdefinitionen des Problems aus seiner Sicht, Initiierung von Explorationsaktivitäten zum Problemrahmen oder zur Fallgeschichte usw.. Damit wird deutlich, daß schon die oft noch vorläufige in der Anfangsphase einer Beratung erarbeitete Problemdefinition bereits interpretiert werden kann als Produkt einer diskursiven Vermittlung zwischen den beratungsinitiierenden bzw. -konstitutiven Perspektivendivergenzen der Beteiligten. Indem der Berater sich das konkrete Fallwissen aneignet, bringt er bereits Aspekte seiner beraterspezifischen

Relevanzsetzungen und Sachverhaltsstrukturierungen in die Problemdefinition ein, und in diesem Sinne stellt ja auch die Phase der Problemdefinition in einem Beratungsgespräch zumindest im Ansatz einen Teil des eigentlichen Beratens, der Lösungsarbeit, dar. Noch eindeutiger läßt sich entsprechend die Phase der Entwicklung und Übernahme von Lösungsprogrammen als dialektische Vermittlung zwischen den beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen beschreiben: Durchsetzen, Plausibilisieren und Reformulieren von Lösungskonzepten auf der einen und Zurückweisen oder Akzeptieren bzw. Ratifizieren auf der anderen Seite sind hier die relevanten Aktivitäten der Beteiligten. Erfolgreiche Beratung heißt zumindest partielle Übernahme der Beraterperspektive, wenn nicht gar die interaktiv bewirkte partielle Aufhebung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen zwischen den Beteiligten.

Und nun zu einer Beschreibung der Funktion struktureller oder beratungskonstitutiver Perspektivendivergenzen auf der **emotionalen** Ebene: Häufig ist das Anliegen eines Ratsuchenden weniger Abbau einer kognitiven Orientierungslosigkeit, sondern er erwartet – besonders natürlich in Fällen, in denen es für das Problem sowieso keine Lösung gibt – vom Berater die Bearbeitung seiner Verzweiflung, seiner Niedergeschlagenheit. Der Vermittlungsprozeß zwischen den beratungskonstitutiven Perspektiven läßt sich in diesem Fall wiedergeben als Nachvollziehen der Perspektive des Betroffenen durch den Berater in der Phase der Problemdefinition, und die dann erwartete Berateraktivität wird sich nicht in der Entwicklung von Lösungskonzepten erschöpfen können, sofern es überhaupt welche gibt, sondern es wird um die interaktive Vermittlung von Einstellungen oder Haltungen gehen, die ein Leben mit dem Problem ermöglichen, um die Relativierung der emotionalen Betroffenheit aus der Perspektive des nicht betroffenen Beraters, um das Durchsetzen und Annehmen von psychischer oder emotionaler Akzeptanz gegenüber dem Problem.

Abschließend noch einmal der Hinweis, daß die Unterscheidung zwischen kognitiven und emotionalen Aspekten von Perspektivendivergenzen natürlich eine modellbedingte Idealisierung darstellt, die darüber hinaus auch darstellungstechnisch sinnvoll erschien. Beim empirisch-analytischen Umgang mit den Gesprächen selbst wird es dann kaum möglich sein, die entsprechenden Phänomene eindeutig und ausschließlich dem einen oder anderen Aspekt zuzuordnen; Zuordnungen bei der interpretativen Arbeit stellen vielmehr immer eine aus Darstellungsgründen vorgenommene Akzentuierung eines Aspekts dar.



## 2.4. Perspektivendivergenzen als Ursache von Konflikten in Beratungsgesprächen

Zur Verdeutlichung meines Konzepts möchte ich diesen Abschnitt mit der Beschreibung analoger Verhältnisse in einem anderen Interaktionstyp beginnen, und zwar im Disput. Charakteristisch für einen Disput, ob er nun politischer, philosophischer, moralischer oder theologischer Natur ist, scheint mir die ambivalente Rolle seiner zentralen konstitutiven Bedingungen zu sein: Sachliche Differenzen, Differenzen von Weltsicht und Welterfahrung der Disputanten sind einmal die Triebfeder des interaktiven Geschehens, in dessen Verlauf es um Widerlegung der fremden und um Verdeutlichung und Durchsetzung der eigenen Perspektive geht. Auf der anderen Seite sind natürlich genau diese Einstellungs- und Erfahrungsdifferenzen immer wieder Ursache von Mißverständnissen, von Kommunikationsstörungen und -konflikten. Die konstitutiven Bedingungen eines Interaktionstyps sind gleichzeitig seine häufigste Störquelle.

Nun könnte man natürlich einschränkend anmerken, daß es ja doch keineswegs etwas Außergewöhnliches ist, wenn sachliche Konflikte zu persönlichen werden, wenn die Interaktionspartner in einem Streitgespräch nicht mehr in der Lage sind, zwischen Sache und Person zu trennen, und entsprechend sukzessive die Voraussetzungen für eine erfolgreiche – d.h. kooperative – interaktive Bewältigung eines sachlichen Disputs in Frage stellen, ja zerstören. Aber genau auf diesen sinnfälligen Zusammenhang zwischen interaktionskonstituierender und interaktionsgefährdender Natur, auf die ambivalente Qualität eines Gesprächsphänomens, nämlich der Perspektivendivergenzen zwischen den Interaktionspartnern, wollte ich mit meinem Beispiel auch hinaus. Analoge, wenn auch nicht so unmittelbar sinnfällige Verhältnisse herrschen im Beratungsgespräch. Und so stellen die disputauslösenden Erfahrungs- und Einstellungsdifferenzen nur einen Extremfall interaktionskonstituierender Perspektivendivergenzen dar; im Beratungsgespräch kann sich die interaktionsauslösende Perspektivendivergenz dann im Minimalfall reduzieren auf den Unterschied zwischen Authentizität und Nicht-Authentizität der Fallerfahrung. Aber selbst dieser Minimalfall von beratungskonstitutiver Perspektivendivergenz kann gleichzeitig eine erfolgreiche interaktive Bewältigung von Beraten be- oder sogar verhindern: Versucht ein Berater zu früh, im Rahmen der beratungsspezifischen Vermittlung zwischen den relevanten Perspektiven eine von den Besonderheiten abstrahierende Reformulierung des problematischen Sachverhalts in den Konventionen seiner allgemeinen oder abstrakten Fallerfahrung durchzusetzen, so kann

das alle möglichen Formen des offenen oder latenten Widerstands des Ratsuchenden auslösen, zu interaktiven Turbulenzen führen: Der Ratsuchende fühlt sich mit seinem besonderen Problem nicht verstanden. Ich brauche das sicherlich an dieser Stelle nicht weiter auszumalen. Deutlich werden sollte hier nur im Prinzip, daß Ursache solcher Turbulenzen die beratungskonstitutiven perspektivischen Divergenzen zwischen Authentizität der Fallerrfahrung auf der einen und Nicht-Authentizität bzw. Abstraktheit der Fallerrfahrung auf der anderen Seite sein können, zwischen denen eine Vermittlung zunächst zumindest mißlingt.

Entsprechend können alle anderen strukturellen Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen, ob sie nun primär kognitiver oder primär emotionaler Art sind, Mißverständnisse und interaktive Turbulenzen auslösen, das Beratungsgeschehen gefährden. So wird es immer wieder Schwierigkeiten machen, zwischen professionellen Sachverhaltsstrukturierungen und der privaten Erfahrung der problematischen Sachverhalte zu vermitteln; allein die für den Laien oft wenig einsichtigen professionellen Relevanzsetzungen können immer wieder zu Mißverständnissen und latent oder offen turbulenten Verläufen führen. Oder es kommt vor, um auch auf den emotionalen Bereich einzugehen, daß es dem Ratsuchenden nicht gelingt, seine Betroffenheit einem routinierten Berater gegenüber durchzusetzen, bzw. daß er das Gefühl hat, daß ihm das nicht gelingt. Folge kann sein, daß sich dann seine Kooperationsbereitschaft beschränkt auf die formale Abwicklung der Situation, 'echtes' Beraten also gar nicht zustande kommt. In allen hier angedeuteten Fällen ist die Ursache für die Gefährdung oder für das Scheitern von Beraten in den konstitutiven Bedingungen von Beraten selbst zu suchen. Der funktionalen Ambivalenz des Gesprächsphänomens der Perspektivendivergenzen der Beteiligten habe ich ja bereits im einleitenden Abschnitt „Idee und Anlage der Arbeit“ mit dem Begriff des Beratungsparadox Rechnung zu tragen versucht.

Diese wenigen Hinweise sollen hier reichen; im 4. Kapitel zu 'Auffälligen Gesprächsverläufen' wird es ja ausschließlich um entsprechende Interpretationen konkreter Gesprächsverläufe gehen, also um interaktive Auffälligkeiten, die auf strukturelle Perspektivendivergenzen zurückführbar sind. Diese Interpretationen hier auf einer allgemeinen und daher unverbindlichen Ebene vorwegzunehmen, wäre kaum sehr sinnvoll.

### 3. Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen

#### 3.1. Zur Erweiterung des Modells

Die bisher erarbeitete Problemstellung läßt sich also in knapper Form umreißen als 'Zusammenhänge zwischen strukturellen Perspektivendivergenzen und durch sie verursachten Turbulenzen bei ihrer interaktiven Verarbeitung durch Berater und Ratsuchenden'.

Es ist nun kaum anzunehmen, daß die grundsätzlich als beratungskonstitutiv ausgewiesenen Perspektivendivergenzen der Beteiligten jeweils völlig willkürlich, also gleichsam spontan, ihr beratungsgefährdendes Potential entfalten. Vielmehr gibt es Gesprächsphänomene, die geeignet sind, ein Verarbeiten der strukturellen Perspektivendivergenzen zu erschweren, zu gefährden oder gar zum Scheitern zu bringen, und diese Gesprächsphänomene will ich „gesprächsgefährdende Umstände“ nennen. Die folgende Liste solcher Umstände, die auf die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen einwirken, ist natürlich auch – wenn auch nicht ausschließlich – bereits das Ergebnis intensiver analytischer Beschäftigung mit entsprechenden Gesprächen:

- Ausprägung von Perspektivendivergenzen
- die situativen Zielorientierungen der Beteiligten
- Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation
- Verbindlichkeit der Beratungssituation und der Beratungsinhalte
- Präsentationsstile.

Diese sehr restriktive Auswahl der Umstände bedarf einer Begründung; schließlich wäre es ein leichtes, ad hoc eine Reihe weiterer Umstände hinzuzufügen, die ebenfalls geeignet sind, negativen Einfluß auszuüben auf die Bereitschaft und die Fähigkeit der Beteiligten zur interaktiven Verarbeitung der beratungskonstitutiven Divergenzen. Ich denke etwa an sprachliche Besonderheiten wie starker Dialekt, wie sehr laute oder leise Stimme etc., physiognomische Eigenheiten des Interaktionspartners, Körpergeruch, der äußere Aufzug oder etwa insgesamt der Sozialstatus, um nur einige willkürlich herauszugreifen; und daß solche und viele andere Umstände interaktive Turbulenzen auslösen können, ist wohl kaum zu bestreiten. Warum berücksichtige ich also nicht auch diese Umstände in meinem Modell? Die Antwort lautet: Es galt zu verhindern, daß das Untersuchungsmodell seine klaren Konturen verliert, oder konkreter: Es galt zu gewährleisten, daß nur solche interaktiven Turbulenzen und Konflikte Gegenstand der Analyse werden, die beratungsspezifisch sind, d.h.

solche, die ursächlich auf die strukturellen Voraussetzungen von Beraten zurückzuführen sind, und nicht etwa alle anderen, die mit den konstitutiven Bedingungen von Beraten nichts zu tun haben; und entsprechend habe ich mich konsequent auf solche Umstände beschränkt, die entweder Aspekte der beratungsrelevanten Sachverhalte oder Aspekte ihrer interaktiven Bearbeitung betreffen.

Ob nun die Liste der Umstände, so wie sie hier entworfen wurde, umfassend oder auch nur ausreichend ist, kann ich nicht sagen; nicht einmal die hier als relevant ausgewiesenen Umstände können alle in ihrer spezifischen Wirkung auf die Verarbeitung von Perspektivdivergenzen empirisch nachgewiesen werden; das ist natürlich weniger eine Frage des Modells als vielmehr eine Frage des hier nur verfügbaren und für die Fragestellung auswertbaren Materials. Das Modell basiert also sowohl auf Gesprächserfahrung als auch auf alltägliche Plausibilität verwertenden Annahmen über mögliche Gesprächsverläufe.

### 3.2. Interpersonelle Wahrnehmungsdivergenzen

Bevor ich mich in Kapitel 3.3. den gesprächsgefährdenden Umständen im einzelnen zuwende, soll meine Aufmerksamkeit noch einem Gesprächsphänomen gelten, das geeignet ist, zum einen die Wirkung dieser gesprächsgefährdenden Umstände noch zu verschärfen, das andererseits aber auch direkt das gesprächsgefährdende Potential der Perspektivdivergenzen aktivieren kann. Es geht um Divergenzen der interpersonellen Wahrnehmung, kurz: um Wahrnehmungsdivergenzen der am Beratungsgeschehen Beteiligten.<sup>5)</sup> „Wahrnehmung“ soll dabei gleichzeitig etwas Vorgängliches und etwas Zuständliches bezeichnen und ließe sich umschreiben als das momentane Sich-Vergegenwärtigen von etwas und das momentane Gegenwärtigsein.

Besser als jede terminologische Klärung dürften die folgenden Erläuterungen zu entsprechenden Gesprächsphänomen das Gemeinte verdeutlichen: Es geht um die situative Einschätzung der Handlungsorientierungen des Interaktionspartners, um die Einschätzung seiner Motivationen, seiner Intentionen und natürlich auch um die Einschätzung des vom Partner realisierten Situationsverständnisses, also auch um eine Einschätzung der Partnereinschätzung der eigenen Motivationen, Intentionen und des

<sup>5)</sup> Über die Zusammenhänge zwischen Erfahrung, Wahrnehmung und Handeln in dyadischen Situationen vgl. Laing/Phillipson/Lee (1978) und auch Watzlawick/Beavin/Jackson (1972).

eigenen Situationsverständnisses. Dieses Konzept einer einfachen Reflexivität oder Reziprozität ließe sich natürlich überführen in das eines infiniten Regresses, einer 'Spirale reziproker Perspektiven', wie es bei Laing/Phillipson/Lee (1978) heißt.<sup>6)</sup> Es würde dann schließlich um eine Einschätzung der Einschätzung der Einschätzung der Motivation etc. gehen. Daß in faktischen Kommunikationssituationen komplexere Verhältnisse anzutreffen sind als das einer einfachen Reflexivität, lehrt die eigene kommunikative Erfahrung; folgende Typen von Aufarbeitung komplexer Mißverständnisse etwa sind durchaus vorstellbar, wenn auch kaum in Beratungssituationen:

- (1) 'ich habe gemeint  
       du hättest gemeint  
       daß ich der Meinung sei  
       du hättest an diesem Thema kein Interesse'
- (2) 'jetzt habe ich verstanden  
       daß du sofort begriffen hast  
       daß ich dich verstanden habe  
       in deiner Absicht, mich nicht zu kompromittieren'.

Entsprechend komplexe Reparaturaktivitäten sind in dem verfügbaren Gesprächsmaterial nicht zu beobachten, und komplexere Verhältnisse als das einer einfachen Reflexivität dürften mit interpretativen bzw. gesprächsanalytischen Mitteln (zumindest solchen, die einem Rechtfertigungsdialog standhalten) nur sehr schwer rekonstruierbar sein.

Die vollständig 'durchsichtige' Situation, die ideale Verständigung, gibt es nicht; vielmehr weist jede Interaktionssituation eine Fülle von 'natürlichen' Divergenzen zwischen faktischer Intentionalität, Motivationslage und faktischem Situationsverständnis einerseits und den entsprechenden Einschätzungen durch den Interaktionspartner andererseits auf. Wenn auch oft kaum merklich für die Interaktionspartner selbst, werden solche Divergenzen auch immer auf die interaktiven Verläufe einwirken. Würden nun auch diese Phänomene mit zum Untersuchungsgegenstand erhoben, so würde die Interpretation der empirischen Befunde an diesem Punkt Gefahr laufen, in eine kaum noch kontrollierbare und eher spekulative Erörterung von Reflexivität, Verständigungsproblemen und latenten manipulativen Prozessen auszuufern.

<sup>6)</sup> Vgl. Laing/Phillipson/Lee (1978, S. 37-51).

Bei der Interpretation der empirischen Befunde werden daher unter dem Aspekt der Wahrnehmungsdivergenzen ausschließlich solche Episoden berücksichtigt, in denen diese Divergenzen so manifest werden, daß sie in erkennbarer Weise für die Gefährdung einer erfolgreichen interaktiven Verarbeitung der strukturellen Perspektivendivergenzen verantwortlich sind.

Im folgenden sollen nun die gesprächsgefährdenden Umstände im einzelnen erläutert werden.

### 3.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände in Beratungsgesprächen

#### 3.3.1. Ausprägung von Perspektivendivergenzen

Die strukturellen Perspektivendivergenzen zwischen den am Beratungsgeschehen Beteiligten können jeweils graduell unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Ich gehe davon aus, daß der Grad der Divergenzen ihre interaktive Verarbeitung beeinflußt.

Trifft etwa extreme Professionalität auf extreme Laienhaftigkeit, so können die resultierenden grundsätzlich beratungsrelevanten Unterschiede in der Welt- und Sachverhaltsstrukturierung so gravierend ausfallen, daß keine Verständigung und entsprechend auch keine Beratung zustandekommt. Möglich wäre ein Abbruch der Situation, möglich wäre, daß das Handlungsschema „Beraten“ formal (bei scheinbarer Kooperativität der Partner) abgearbeitet wird, ohne daß – inhaltlich gesehen – eine Beratung zustandekommt; denkbar wäre, daß die Partner bei allem Bemühen um echte Beratung aneinander vorbeireden, eine Fülle von thematischen Brüchen, von harten Fokusdifferenzen produzieren; denkbar wäre auch, daß – eine starke institutionelle Einbindung der Beratungssituation vorausgesetzt – nicht tatsächlich beraten wird, sondern vielmehr verordnet, ohne daß auch nur im Ansatz eine diskursive Vermittlung zwischen den beratungskonstitutiven Perspektiven versucht wird. Trifft starke Betroffenheit auf institutionelle Gleichgültigkeit, sind ähnliche interaktive Verläufe der Beratung denkbar.

Nun muß es keineswegs immer die extreme Divergenz der Perspektiven sein, die ein Beratungsgespräch besonders störanfällig macht; oft ist es im Gegenteil die fehlende Divergenz oder ihre nur minimale Ausprägung, die den Erfolg eines Beratungsgesprächs in Frage stellen: Hat der Ratsuchende das Gefühl, daß der Berater nicht über das erwartete überlegene Lösungswissen, die überlegene Sachverhaltsstrukturierung etc. verfügt,



so sind nur allzu oft Turbulenzen die Folge, wenn nicht gar das Scheitern der gesamten Beratung.

Daß auch bei noch so schwach ausgeprägten kognitiven Divergenzen zwischen Ratsuchendem und Berater, ja sogar bei Umkehrung des Kompetenzgefälles zumindest formal beraten werden kann, mag an der jeweiligen institutionellen Einbettung, oft auch an den situationsübergreifenden Handlungszusammenhängen liegen: Es sei hier nur erinnert an Beratungsgespräche zwischen einem Examenskandidaten und seinem Prüfer im Vorfeld der Prüfung, in denen die Chancen des Kandidaten, eine angediente Beratung abzulehnen, sicherlich gering einzuschätzen sind, oder etwa an Beratungen im Sozialamt oder in einer Einrichtung der Nichtseßhaftenhilfe, wo häufig Voraussetzung für die Vergabe materieller Ressourcen das Einhalten bestimmter institutioneller Regeln ist, zu denen u.a. auch das Inszenieren einer Beratung gehören kann.

### 3.3.2. Die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem

Inkompatibilität oder fehlende Komplementarität zwischen den Gesprächsstrategien der Beteiligten ist wohl eine der häufigsten nicht-strukturellen oder akzidentiellen Perspektivendivergenzen, die die interaktive Verarbeitung der strukturellen Divergenzen von Beratung erheblich erschweren kann. Unter Gesprächsstrategien der Beteiligten verstehe ich lokal begrenzte wie globale Konzepte der interaktiven Bewältigung von Beraten, also sowohl die Gesamt- als auch die Teilkonzepte.

Ich gehe zunächst von der funktionierenden Beratung aus: Sie zeichnet sich durch eine weitgehende Komplementarität der globalen und lokalen Gesprächsstrategien aus. Ich skizziere modellhaft einige Beispiele:

- Präsentiert der Ratsuchende eigene Lösungskonzepte, wäre das komplementäre Bearbeitungskonzept des Beraters das Evaluieren dieser Lösungskonzepte.
- Häufiger wird es dem Berater zufallen, allgemeine oder konkrete Lösungsprogramme zu entwickeln; dem entspräche als komplementäres Bearbeitungskonzept für den Ratsuchenden das Bewerten, das Ratifizieren oder das Zurückweisen dieser Programme.
- Initiiert der Berater im Rahmen der Problemdefinition eine zusätzliche Explorationsphase, so korrespondiert mit diesem Bearbeitungskonzept des Beraters das Liefern von zusätzlichen Informationen zum Problemrahmen, zur Fallgeschichte oder zum problematischen Sachverhalt durch den Ratsuchenden.

- Relativiert der Berater nach abgeschlossener Lösungsarbeit den Wert seiner eigenen Beraterleistung, eine als 'Entlastung des Beraters' charakterisierbare Phase des Gesprächs initiiierend, so wäre die komplementäre Aktivität des Ratsuchenden ein positives Evaluieren der Berateraktivitäten.

Mit diesen punktuell herausgegriffenen Beispielen für Komplementarität von globalen bzw. lokalen Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem, von globalen bzw. lokalen Bearbeitungskonzepten, dürften solche Fälle, in denen keine Komplementarität der Konzepte oder Strategien gegeben ist, eigentlich bereits deutlich geworden sein; der Vollständigkeit halber seien auch diese Fälle noch einmal modellhaft gelistet:

- Besteht der Berater – entgegen der vom Ratsuchenden eingeschlagenen Strategie, der eigene Lösungskonzepte professionell evaluieren lassen will – darauf, selbst Lösungsprogramme zu entwickeln, wird die interaktive Verarbeitung der strukturellen Perspektivendivergenzen, etwa der Divergenz zwischen professionellem Lösungswissen und nicht-professionellem Alltagswissen, sicher schwieriger, wenn nicht ganz unmöglich.
- Verfolgt umgekehrt der Berater ein Beratungskonzept, das konstruktive Beteiligung des Ratsuchenden bei der Lösungsarbeit vorsieht, während letzterer eher passiv auf die Beratervorschläge warten möchte, so kann dieser Umstand, also die fehlende Komplementarität von Gesprächsstrategien, sicherlich interaktive Turbulenzen auslösen, eine erfolgreiche Verarbeitung der konstitutiven Perspektivendivergenzen be- oder gar verhindern.
- Geht der Ratsuchende – etwa in der Annahme, der problematische Sachverhalt sei bereits ausreichend expliziert – auf das zusätzliche Explorationsansinnen des Beraters nicht ein und besteht vielmehr – ob nun direkt oder indirekt – auf einer umgehenden Bearbeitung seines Anliegens, so kann diese lokal begrenzte Inkompatibilität der Gesprächsstrategien für die Gesamtberatung gefährdend wirken.
- Bleibt ein Entlastungsappell eines Beraters ohne Respons auf seiten des Ratsuchenden, so dürfte dieser Umstand die erfolgreiche Bewältigung der restlichen interaktiven Aufgaben in einer Beratungssituation nicht unwesentlich erschweren.

Erschwert wird die deskriptiv-analytische Handhabung des hier beschriebenen gesprächsgefährdenden Umstands sicherlich dadurch, daß häufig die fehlende Komplementarität von Gesprächsstrategien auch die Folge stark divergierender struktureller Perspektivendivergenzen zwischen Be-



rater und Ratsuchendem sein kann. Ich erinnere etwa an den Fall erstarrter professioneller Routine, die auf einen ganz und gar nicht normalen problematischen Sachverhalt trifft.

### 3.3.3. Die übergreifende Handlungssituation

Handelte es sich im vorausgehenden Kapitel zu 'Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem' um situationsinterne Bearbeitungskonzepte, so geht es in diesem Abschnitt zur 'übergreifenden Handlungssituation' um die Einbettung der gesamten Beratungsinteraktion in einen übergeordneten Handlungszusammenhang. Solche Handlungszusammenhänge können sein Verkauf, Vermittlung, Heilung, Bewilligung, Bereinigung einer Lebenssituation, Vergabe materieller Ressourcen etc..<sup>7)</sup> Die jeweils komplementär verteilten Teilaktivitäten oder -strategien innerhalb dieser übergreifenden Handlungszusammenhänge wären Kaufen und Verkaufen, Gewähren und Erhalten bzw. Beantragen, Heilen und Geheiltwerden etc.. Diese Aktivitäten sind selbst nicht Teilaspekte der Beratungsinteraktion; vielmehr sind ihnen die Beratungsaktivitäten funktional zu- bzw. untergeordnet.

Systematisch gesehen, sind zwei Möglichkeiten denkbar, wie die übergreifende Handlungssituation auf die interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen einwirken kann: Einmal können sich Inkompatibilitäten der übergreifenden Handlungsorientierungen der Beteiligten gesprächsgefährdend auswirken, zum anderen jedoch ist vorstellbar, daß allein die Tatsache einer spezifischen übergreifenden Handlungssituation selbst beratungsgefährdend sein kann.

Naheliegend ist natürlich, daß fehlende Kompatibilität der übergreifenden Handlungsorientierungen Turbulenzen verursacht, etwa wenn ausgeprägten Verkaufsabsichten auf seiten des Beraters kein direktes Kaufinteresse des Ratsuchenden entspricht (denkbar wäre auch der umgekehrte Fall) oder wenn für den Ratsuchenden das Interesse an Ressourcenvergabe alle anderen Aktivitäten dominiert, der Berater aber entweder nicht die Absicht hat, Ressourcen zu vergeben, vielleicht gar nicht über die entsprechenden Ressourcen verfügt oder aber nicht legitimiert ist zu einer solchen Ressourcenvergabe. Auch hier ist natürlich der umgekehrte Fall denkbar.

<sup>7)</sup> Vgl. dazu auch Reitemeier (in diesem Band).

Aber auch bei Komplementarität der Handlungsorientierungen von Berater und Ratsuchendem innerhalb der übergreifenden Handlungssituation kann allein die Tatsache einer spezifischen übergreifenden Handlungssituation die Bedingungen für die Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen verschärfen. Die entsprechenden interaktiven Verläufe fallen dabei weniger durch Konflikte oder Turbulenzen auf als vielmehr dadurch, daß durch die Dominanz der übergreifenden Handlungssituation, ob es nun um Verkauf, Therapie oder Ressourcenvergabe geht, Beraten als interaktive 'Pflichtübung' abgehandelt wird, von einer echten Vermittlung zwischen den beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen der Beteiligten nicht mehr gesprochen werden kann.

Zumindest im Fall der nicht-kompatiblen Handlungsorientierungen innerhalb der übergreifenden Handlungssituation wäre es wieder eine nicht-strukturelle oder akzidentielle Perspektivendivergenz der Beteiligten, die die interaktive Verarbeitung der strukturellen oder beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen erschwert.

### 3.3.4. Die Verbindlichkeit der Beratungssituation und der Beratungsinhalte

Mit der Formulierung „Verbindlichkeit der Beratungssituation und der Beratungsinhalte“ ist ein sehr komplexer Bereich von Umständen angesprochen, die jedoch alle – und das rechtfertigt ihre gemeinsame Diskussion – verantwortlich sind für jeweils unterschiedlich ausgeprägten Situationsdruck, für jeweils unterschiedlich ausgeprägte Situationsdistanz der am Beratungsgeschehen Beteiligten. Der Begriff der Verbindlichkeit umfaßt dabei sowohl die institutionell-formale Dimension als auch die Dimension moralischer oder ethischer Verpflichtung.

Die Frage der Verbindlichkeit einer Beratungssituation, der Verbindlichkeit ihres Zustandekommens, läßt sich auch paraphrasieren als die Frage nach dem Grad, zu dem die Beteiligten institutionell oder aber persönlich (d.h. moralisch oder ethisch) verpflichtet sind oder aber sich verpflichtet fühlen, eine Beratung zu initiieren oder aber zu akzeptieren. Diese unterschiedlichen Verpflichtungsgrade lassen sich wohl am sinnvollsten in Form von Sätzen wiedergeben, die – hypothetisch – den Beteiligten ein spezifisches Bewußtsein vom Verpflichtungsgrad der Situation und entsprechend vom jeweils empfundenen Situationsdruck unterstellen. Entsprechende Sätze könnten für den Ratgebenden etwa folgendermaßen lauten:

- 'Ich muß eine Beratung initiieren/akzeptieren, weil sie Bestandteil eines institutionell geregelten Verfahrens ist, auf das ich verpflichtet bin.'
- 'Ich muß eine Beratung initiieren/akzeptieren, weil ich auf privatwirtschaftlicher Basis oder im Rahmen einer öffentlichen Institution als Berater arbeite.'
- 'Ich muß eine Beratung initiieren oder aubahnen, weil ich in abhängiger/selbständiger Situation ein existentielles Interesse an bestimmten Folgehandlungen des zu Beratenden habe. (Vgl. etwa Verkauf, Vertragsunterzeichnung, Reisebuchung.)'
- 'Ich muß eine Beratungssituation akzeptieren oder auch initiieren, weil ich eine ethisch-moralische Verpflichtung dazu empfinde.'
- 'Ich lasse mich auf eine Beratungssituation ein, obwohl ich weder institutionell noch persönlich dazu verpflichtet bin.'

Verdeutlicht werden sollte mit dieser kleinen Auswahl von Verpflichtungsmodi, wie sie der Berater empfinden könnte und wie sie entsprechend seinen besonderen Umgang mit den strukturellen Perspektivendivergenzen beeinflussen könnten, daß es von der Qualität und von der Intensität her eben ganz unterschiedliche Ausprägungen von Situationsdruck bzw. Situationsdistanz geben kann.

Für den Ratsuchenden könnten jetzt die entsprechenden Formulierungen für die Art und Weise, wie er Situationsdruck bzw. Situationsdistanz erlebt, lauten:

- 'Ich muß die Beratungssituation akzeptieren, um in den Genuß der von mir erstrebten materiellen Ressourcen zu kommen oder um einen bestimmten Dienst dieser Institution in Anspruch nehmen zu können.'
- 'Ich muß mich auf die Beratungssituation einlassen, weil sie ein Bestandteil institutionell verordneter Resozialisierungsmaßnahmen ist.'
- 'Ich lasse mich auf die Beratungssituation ein, weil ich weiß, daß der Berater verpflichtet ist, mich zu beraten, und weil ich kein Interesse habe, ihm Schwierigkeiten zu bereiten.'
- 'Ich brauche unbedingt eine Beratung, um aus meiner Orientierungslosigkeit/Hilflosigkeit herauszufinden.'
- 'Ich verfüge zwar bereits über ein Lösungskonzept für mein Problem, will aber – interessehalber – noch einmal überprüfen, ob auch diese Person/Institution mein Lösungskonzept positiv bewertet.'

Es ist nun keineswegs so, daß etwa in einer obligatorischen Beratungssituation die Inhalte der Beratung für den Ratsuchenden in gleicher Weise

verpflichtend wären bzw. der Ratgebende unter einem entsprechenden Erfolgszwang steht, was die Durchsetzung seiner Beratungsinhalte betrifft. Daß Verbindlichkeit der Situation nicht notwendig mit Verbindlichkeit der Inhalte korrespondiert, geht dann auch aus der folgenden willkürlichen Auswahl von Möglichkeiten hervor, wie unterschiedlich Ratsuchende die Verbindlichkeit der Beratungsinhalte sehen können und wie sehr oder wie wenig sich die Berater jeweils zu einem Gelingen der Beratung verpflichtet fühlen:

- 'Der Inhalt der Beratung ist für mich verpflichtend; akzeptiere ich die Beratung nicht, so wird das ernsthafte Folgen für meine Kontakte zu dieser Institution/Person haben.'
- 'Ich gebe mich nur kooperativ, weil sonst mein Anliegen (materielle Hilfe) scheitern könnte; daß mir die Beratungsinhalte ziemlich egal sind, weiß der Ratgebende eigentlich auch.'
- 'Wenn ich die Beratungsinhalte nicht akzeptiere bzw. die angebotenen oder empfohlenen Handlungsempfehlungen nicht übernehme, ist meine Existenz, meine Gesundheit, die Existenz meiner Familie, die Gesundheit meines Kindes etc. ernsthaft gefährdet.'
- 'Wenn ich die Beratungsinhalte, also etwa bestimmte Handlungsempfehlungen (z.B. als Bestandteil institutioneller Sanktionsmaßnahmen), nicht übernehme, ist mein Verbleib in dieser Institution (ob nun Schule, Universität, Betrieb etc.) in Frage gestellt.'
- 'Ich bin diesem Menschen, der mich berät, verpflichtet und muß entsprechend seine Handlungsorientierungen übernehmen, seine Lösungskonzepte akzeptieren.'
- 'Ich weiß schon längst, was ich will; wenn mir die von diesem Berater empfohlenen Handlungsorientierungen oder Lösungskonzepte nicht behagen, brauche ich sie nicht ernst zu nehmen.'
- 'Ich stehe unmittelbar vor einer wichtigen nicht verschiebbaren Entscheidung (persönlich, finanziell, sozial, beruflich); ich bin auf die Orientierungs- und Entscheidungshilfe eines Dritten unmittelbar angewiesen.'
- 'In einigen Jahren kommt eine wichtige Entscheidung auf mich zu; ich benötige in jedem Fall Orientierungs- und Entscheidungshilfe; ich will jetzt schon mal sehen, was man mir so rät. Meine Entscheidung aber treffe ich noch lange nicht.'
- 'Ich muß mit allen Mitteln die Übernahme dieser oder jener Handlungsorientierung, dieser oder jener Interessens- und Urteilslage bewirken, damit bestimmte Folgehandlungen wie Kauf eines Produkts, Unterzeichnung eines Vertrags, Abschluß einer Versicherung, Buchung

einer Reise etc., Aktivitäten, die in meinem Interesse oder im Interesse meiner Auftraggeber liegen, auch vollzogen werden. Von der erfolgreichen Beratung hängt letztlich meine berufliche Existenz ab.'

- 'Ich muß mit allen Mitteln eine bestimmte Handlungsorientierung durchsetzen; ich weiß, daß nur bei der Übernahme dieses Ratschlags schwerwiegende Konsequenzen für die Gesundheit des Ratsuchenden, für seine psychische Stabilität oder für seine soziale Absicherung abzuwenden sind. Ich fühle mich aus Freundschaft etc. persönlich verantwortlich für den Ratsuchenden.'
- 'Ich bin diesem Ratsuchenden nicht verpflichtet; ich werde ihn nicht wiedersehen; da ich außerdem sein Problem für nicht besonders gravierend halte, ist es mir eigentlich relativ egal, ob er meinen Ratschlag oder meine Empfehlungen akzeptiert.'

Dieser sicherlich nicht vollständige und auch nicht systematische Katalog von unterschiedlichen Verbindlichkeitsgraden und von unterschiedlichen Graden, was den Erfolgszwang des Beraters betrifft, muß hier ausreichen; sie sollten in grober Weise einen sehr komplexen Bereich von Umständen skizzieren, die geeignet sind, die Bedingungen für die interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen in einer Weise zu verschärfen, daß das Beratungsgeschehen gefährdet wird.

Dieser Abschnitt der Modelldiskussion mußte relativ ausführlich ausfallen, weil im verfügbaren und interpretierten Material nur wenige Fälle aufgefunden werden konnten, in denen tatsächlich spezifische Verbindlichkeitsgrade der Beratungsinhalte und der Beratungssituation für die beobachtbaren Turbulenzen verantwortlich gemacht werden konnten. Das spricht nicht gegen meine Annahme, daß solche Aspekte gesprächsgefährdend wirken können, sondern zeigt allenfalls die Schwierigkeiten auf, entsprechende Zusammenhänge empirisch zu isolieren. Ähnliches gilt auch für das Kapitel 3.3.5 „Präsentationsstile“.

### 3.3.5. Präsentationsstile

Wenn jetzt hier die spezifischen Präsentationsstile von Berater und Ratsuchendem als einer derjenigen Umstände eingeführt werden, die die erfolgreiche interaktive Verarbeitung der strukturellen Perspektivendivergenzen von Beratung erschweren, so hebe ich damit auf eine – nicht nur in Beratungsgesprächen beobachtbare – Situationsdialektik ab, deren kaum oder nur schwer kontrollierbare Eigendynamik allzu häufig Gesprächssituationen grundsätzlich gefährdet: Zum einen sind Präsentationsstile charakteristisches Merkmal interaktiver Verläufe und haben darüber hin-

aus – analytisch gesehen – Indikatorenfunktion, wenn es darum geht, spezifische Formen der interaktiven Verarbeitung überhaupt erst festzumachen. Zum anderen jedoch muß man davon ausgehen, daß spezifische Präsentationsstile selbst die Interaktion beeinflussen können, indem sie turbulente Verläufe z.B. überhaupt erst auslösen, für die sie – die Präsentationsstile – selbst dann wieder charakteristisches Merkmal oder Indikator sind.

Unsere ganz alltäglichen Erfahrungen lehren bereits, daß Akzeptanz oder Nicht-Akzeptanz von Mitteilungsinhalten unmittelbar zusammenhängen mit dem Wie ihrer Präsentation. Geflügelte Worte wie „Der Ton macht die Musik“ sind Ausdruck dieses allgemeinen Wissens. Diesem Bewußtsein von der Bedeutung von Stilen entspricht allerdings kein auch nur annäherungsweise reproduzierbares Wissen von den Dingen, sprich: Ausdrucksmitteln im weitesten Sinne, die eben ganz bestimmte Stile ausmachen. Oft sind eben nur globale Urteile möglich wie „arrogant“, „überheblich“, „unterwürfig“, „aggressiv“, „verbindlich“, „unverbindlich“ etc., und diese Situation wird verständlich, wenn man sich vergegenwärtigt, daß eben nur zu einem wohl geringen Teil spezifische Abwahlen aus dem Lexikon, die Abwahl spezifischer Konstruktionsmittel den Stil ausmachen, sondern eben vor allem auch Atmosphärisches jenseits aller idiomatischen, stilistisch-lexikalischen, phonetischen oder intonatorischen Beschreibbarkeit.

Mit „Präsentationsstil“ bezeichne ich die jeweilige Art und Weise, wie die am Beratungsgeschehen Beteiligten die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen darstellen, verdeutlichen und interaktiv verarbeiten. Naheliegend ist sicherlich die Vermutung, daß Arroganz, demonstrative Überlegenheit oder etwa Direktivität eher auf der Beraterseite zu finden sind, während alle möglichen Formen von tendenziell servilem oder unterwürfigem Verhalten wohl eher beim Ratsuchenden anzutreffen sind. Andererseits gibt es eine Anzahl von Möglichkeiten, die strukturellen Perspektivendivergenzen zu verdeutlichen und zu verarbeiten, die nicht prinzipiell entweder dem Berater oder dem Ratsuchenden zuzuschreiben sind; ich denke dabei an aggressive, fordernde oder ungeduldige Präsentationsweisen in gleicher Weise wie an eher defensive, an verbindliche wie an unverbindliche, an Formen des 'understatement' in gleicher Weise wie an Formen des 'Dick-Auftragens', des 'Sich-Wichtig-Machens'. Hierzu gehören auch Präsentationsstile, die eher kooperativ wirken, und solche, die als weniger kooperativ angesehen werden müssen. Ein Präsentationsstil, der in besonderer Weise geeignet ist, die interaktive Bewälti-



gung von Beraten zu erschweren, dürfte das 'Nicht-(ganz)-Ernstnehmen' der Perspektive des anderen sein, eine wenig kooperative Form der Verdeutlichung der Perspektivendivergenzen, die ebenfalls sowohl auf der Beraterseite wie auf der Seite der Ratsuchenden anzutreffen ist.

Ich will jetzt noch modellhaft einige Situationen entwerfen, in denen jeweils ein besonderer Präsentationsstil die interaktive Bewältigung von Beraten erschwert:

- Die interaktive Vermittlung zwischen professioneller Sachverhaltsstrukturierung und Relevanzsetzung auf der einen und subjektivem Fallerleben auf der anderen Seite wird erheblich erschwert werden, wenn der Berater seine Überlegenheit demonstrativ zur Schau stellt und der Ratsuchende dieses Verhalten etwa als Arroganz wahrnimmt; die Kooperationsbereitschaft des letzteren dürfte nicht unerheblich leiden.
- Ähnliche Auswirkungen dürfte es haben, wenn der professionelle Berater einen harten Einsatz professioneller Terminologie praktiziert, ohne jede Übersetzungsbereitschaft: Die konstruktive Vermittlung zwischen den beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen wird nicht nur erschwert; es ist vielmehr wahrscheinlich, daß die Divergenzen zwischen Berater und Ratsuchendem noch verschärft werden.
- Jedes professionelle Nicht-Ernstnehmen von 'irrelevanten' Aspekten der Betroffenenperspektive verschärft die kognitiven und emotionalen Divergenzen zwischen den Beteiligten häufig so sehr, daß die Beratung mißlingt; vergleichbare Auswirkungen hat natürlich umgekehrt ein Nicht-Ernstnehmen von nicht unmittelbar einsichtigem professionellem Aufwand: Die Bereitschaft des Beraters, sich zu engagieren, sei es nun bei der Aufarbeitung des problematischen Sachverhalts oder bei der Lösungsarbeit, wird durch einen solchen Präsentationsstil des Ratsuchenden kaum gefördert.
- Es gibt natürlich auch den besonders 'kundenfreundlichen' Berater, der seine professionelle Perspektive verbirgt, indem er jede professionelle Terminologie umgeht, also für seine professionelle Perspektive eine laienhafte Präsentationsform wählt, – inzwischen sind ja entsprechende Verständlichkeitskonzepte für behördliche oder institutionelle Kommunikation in vielen Bereichen fast schon programmatisch. Gerade ein solcher kundenfreundlicher Präsentationsstil kann nun – in perfekter Verkehrung seines eigentlichen Sinns – eine erfolgreiche interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven Divergenzen geradezu verhindern, indem der Ratsuchende jetzt seinerseits von der Verwen-

dung einer nicht-professionellen Terminologie auf fehlende Kompetenz des Beraters schließt, darauf schließt, daß der Berater über keine überlegenen Sachverhaltsstrukturierungen und Lösungskonzepte verfügt.

Für all diese hier skizzierten Situationen gilt – wie ja bereits eingangs dieses Abschnitts unter den Stichworten Situationsdialektik und Eigendynamik erwähnt –, daß sich Präsentationsstile und Perspektivendivergenzen in einer Art Spirale wechselseitig steigern und verschärfen; Präsentationsstile lösen Turbulenzen bei der interaktiven Bewältigung von Beraten aus, die interaktiven Turbulenzen schlagen sich in veränderten Präsentationsstilen nieder, die entsprechend wieder zurückwirken auf die perspektivischen Divergenzen. Es ist anzunehmen, daß gerade besondere Präsentationsstile bzw. die Art und Weise, wie sie auf den Gesprächspartner wirken, wesentlich häufiger für Turbulenzen und Kommunikationskonflikte verantwortlich sind, als dies dann empirisch rekonstruierbar ist.

#### 4. Auffällige Gesprächsverläufe

##### 4.1. Hinweise zur Interpretation der empirischen Befunde und zur Art der Darstellung

In diesem Kapitel sollen jetzt nach Maßgabe der in Kapitel 2 und 3 entwickelten Analysekatgorien und Modellvorstellungen auffällige Ereignisse auf der Ebene der interaktiven Verarbeitung von Perspektivendivergenzen aufgezeigt und interpretiert werden. Im Rahmen meiner Darstellungen werden dabei die Ereignisse auf der interaktiven Ebene in ganz unterschiedlicher Weise eine Rolle spielen. Das wurde zwar in den vorausgehenden Kapiteln immer schon vorausgesetzt, teilweise auch schon im Ansatz explizit gemacht und benutzt, soll hier jedoch um einer besseren Verständigung willen noch einmal systematisiert werden.

Ereignisse auf der Ebene der interaktiven Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen werden unter den folgenden vier Gesichtspunkten relevant:

- (1) Sie sind selbst Gegenstand der Beschreibung, wenn sie in ihrer besonderen Qualität erkennbar auf das Einwirken von Umständen zurückzuführen sind, die die strukturellen Perspektivendivergenzen verschärfen und ihre konstruktive interaktive Verarbeitung gefährden.
- (2) Sie haben Indikatorenfunktion: Oft wird man erst über deutliche Turbulenzen zwischen den Interaktionspartnern darauf aufmerksam, daß die interaktive Bewältigung von Beraten schon von Beginn der Si-



tuation an systematisch gestört und gefährdet war; die beobachteten Turbulenzen sind dann der Anlaß, voraufgehende Störungen und Gefährdungen aufzuspüren und sie gleichsam retrospektiv analytisch nachzuzeichnen.

- (3) Sie können selbst zum Gegenstand von Prognosen werden, die auf der Basis einer spezifischen Ausprägung von Perspektivendivergenzen und des Vorliegens besonderer Umstände formulierbar sind. Denkbar ist z.B., daß erst mit sehr differenzierten Interpretationsversuchen nach oberflächlich kaum auffallenden Störungen und Inkonsistenzen im Beratungsgeschehen gesucht werden muß.
- (4) Sie können unter dem Aspekt der Art und Weise der Darstellung von Perspektivendivergenzen und ihrer interaktiven Verarbeitung, unter dem Aspekt der Präsentationsstile also, selbst als besonderer Umstand wirken, der die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen verschärft und so die interaktive Bewältigung von Beraten gefährdet.

Die nun folgenden Interpretationen der empirischen Befunde stoßen immer wieder auf ganz besondere Schwierigkeiten, die ich – obwohl bereits mehrfach angedeutet – hier noch einmal systematisch benennen möchte: Diese Schwierigkeiten liegen **erstens** darin, daß die Konflikte bei der interaktiven Verarbeitung von Perspektivendivergenzen eben auch häufig latent bleiben, nicht zu offen turbulenten Verläufen führen und damit – das liegt in der Natur der Sache – analytisch jeweils nur äußerst schwer isolierbar sind, **zweitens** darin, daß ja die jeweils erkannten Turbulenzen – ob nun latent oder offen – auf der Ebene der interaktiven Verarbeitung von Perspektivendivergenzen eben als solche, nämlich als Turbulenzen bei der interaktiven Verarbeitung von beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen, identifiziert werden müssen, daß also ausgeschlossen werden muß, daß es sich bei den wahrgenommenen Turbulenzen um Turbulenzen ganz anderer Herkunft handelt, und **drittens** darin, daß jeweils aufgezeigt werden muß, daß es eben diese oder jene besonderen Umstände sind (im Einzelfall: eben dieser eine Umstand oder jene Kombination von Umständen), die das gesprächsgefährdende Potential der prinzipiell beratungskonstitutiven Divergenzen erst aktiviert haben.

Erschwert wird die empirische Handhabung des Untersuchungsmodells und der relevanten deskriptiven Kategorien besonders dadurch, daß eine Reihe von gesprächsgefährdenden Umständen, die die interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen beeinflus-

sen, selbst den akzidentiellen oder nicht-strukturellen Perspektivendivergenzen zuzurechnen sind; und akzidentielle Perspektivendivergenzen können natürlich auch allein, also direkt, interaktive Turbulenzen erzeugen. Bei der Interpretation der empirischen Befunde gilt es also sorgfältig darauf zu achten, daß jeweils deskriptiv verdeutlicht werden kann, ob die akzidentiellen Divergenzen allein für auffällige Verläufe verantwortlich gemacht werden können oder aber ob sie gleichsam in Katalysatorfunktion die gesprächsgefährdende Potenz der strukturellen Divergenzen erst aktivieren. Und nur die zuletzt beschriebenen Zusammenhänge sind ja Gegenstand meiner Untersuchung.

#### 4.2. „die frühe verlobung“ (1403/21) – erste Episode<sup>8)</sup>

##### 4.2.1. Die interaktive Auffälligkeit

Es handelt sich um ein telefonisches Beratungsgespräch aus dem Bereich „Allgemeine Lebenshilfe“; dieses und viele ähnliche Gespräche wurden über Jahre hinweg im NDR – eingebettet in musikalische Unterhaltung – in der Reihe „Dr. von Hollander: Was wollen Sie wissen?“ gesendet, eine Hörfunkvariante also des verbreiteten Rubrikentyps in Illustrierten, als dessen lange Zeit wohl bekannteste und populärste Version „Fragen Sie Frau Irene“ aus der „Hörzu“ gelten muß.<sup>9)</sup>

Beschäftigen will ich mich mit der Anfangsphase des Gesprächs, die sich in den Kategorien des Handlungsschemas „Beraten“ charakterisieren läßt mit „erster Anlauf zur Problempräsentation“ sowie „erste Ansätze zur Entwicklung einer Problemsicht und zur Lösungsentwicklung“. Ich ordne die folgende Darstellung analog zum empirischen Aufdeckungsverfahren und zum interpretativen Vorgehen, beginne also mit dem Registrieren einer interaktiven Auffälligkeit, skizziere dann die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz, deren Verarbeitung offensichtlich gestört ist, um dann die Umstände zu erschließen, die das latent konfliktträchtige Potential der beratungskonstitutiven Divergenz aktiviert haben.

Zunächst der Gesprächsausschnitt:<sup>10)</sup>

<sup>8)</sup> Das Gespräch ist vollständig abgedruckt in Schröder (1985, S. 95ff.)

<sup>9)</sup> Übrigens verbirgt sich hinter dem Pseudonym „Frau Irene“ kein anderer als Dr. von Hollander, der Berater im Gespräch „die frühe verlobung“.

<sup>10)</sup> Für diesen und für alle anderen im Detail analysierten längeren Gesprächsausschnitte habe ich eine fortlaufende Zeilenzählung eingeführt, die das Auffinden von Teilsequenzen im Kontext erleichtern soll

BERA vier vier eins sieben sieben sieben 5s5

RASU ja bitte doktor

BERA ja 5s5

RASU von hollander 5s5 ich hätte sie 5g5 0 in einer

5 BERA # ja bitte

RASU ganz persönlichen sache gerne mal gesprochen # und

BERA #

RASU ihre 5g5 # 0 unvoreingenommene 5g5 0 meinung gehört 5f5

BERA ja 5s5

10 RASU und dazu müßt ich 5g5 0 meinen steck"brief

BERA # jo # jo

RASU mal kurz 5g5 0 # bekannt#geben ich bin nach

BERA

RASU neunzehnjähriger ehe am dritten 5g5 0 märz geschieden

15 BERA hm

RASU worden 5f5 0 ich" habe zwei kin"der 5s5 und davon ist

BERA

RASU der älteste jetzt am ersten september ach"tzehn jahre

BERA hm

20 RASU alt gewor"den und der kleine ist zwölf" 5f5 RÄUSPERT

BERA hm

RASU SICH nun bin ich eigentlich das erste mal in

BERA

RASU meinem leben acht tage 5g5 0 geschäftlich weggefahren

25 BERA hm

RASU in frankreich gewesen 5s5 0 und komme zurück" 5g5

BERA

RASU und äh: 0 höre von meinem sohn 5g5 0 von dem ältesten

BERA \* verlobt" 5s5 \*

30 K BESONDERER TONFALL

RASU 5g5 0 \* 31 ich hab mich verlobt 5f5 13 \*

K BESONDERER TONFALL

BERA # ja #

RASU sehen sie mal der junge geht zur schule is in # der #

- 35 BERA ja soll # er mal # wei"ter zur schule  
 RASU obersekunda 5g5 # und 5g5 #  
 BERA gehen 5f5 # ja #  
 RASU genau: und # ich # also ich wußte zunächst  
 BERA  
 40 RASU nicht ob ich lachen oder wei"nen sollte und was ich dazu  
 BERA ja we"der lachen noch wei"nen 5f5 0 # also  
 RASU sa:gen sollte # ja das  
 BERA keine großen reaktionen eh 0 sondern 0 ja nein #  
 RASU das sagen sie so ich hab mich auch sehr bemüht darum #  
 45 BERA ich meine das ernst" 5g5 0 ich meine eh daß man  
 RASU  
 BERA das erst mal ganz" still beden"ken # muß ja 5s5 #  
 RASU # genau 0 das # hab  
 BERA  
 50 RASU ich ihm auch gesagt 0 ich muß darüber na:chdenken ehe  
 BERA mhm  
 RASU ich mich dazu äu"ßern kann 5g5  
 (1403/21, S. 96f.)

Auffällig ist in diesem Gesprächsausschnitt sicherlich die – auch im Ton – alle Merkmale von beginnender Verärgerung und Nicht-Akzeptanz tragende Reaktion der Ratsuchenden *ja das sagen sie so* (Z. 42f.) auf die ersten Lösungsaktivitäten des Beraters, hat sie ihn doch in ihrer Anliegenformulierung gerade vorher mit einem nicht unerheblichen Vertrauensvorschuß bedacht: Sie bittet ihn in einer 'ganz persönlichen Sache' um seine 'unvoreingenommene Meinung'. Um zeigen zu können, wie es zu einer so frühen Turbulenz im Gespräch kommt, bedarf es zunächst einer eingehenden Charakterisierung der beratungskonstitutiven Divergenz der Perspektiven zwischen der Ratsuchenden und dem Berater, deren interaktive Verarbeitung hier zumindest gefährdet erscheint.

#### 4.2.2. Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen

Eine für diese Beratungshandlung konstitutive Divergenz der Perspektiven wird von der Ratsuchenden selbst gleich in der Anliegenformulierung explizit eingebracht: Sie möchte Dr. von Hollander – wie oben

gerade erwähnt – *in einer ganz persönlichen sache* (Z. 4ff.) sprechen und signalisiert damit ihre eigene Fallnähe, die Authentizität des Fallerlebens und eine wohl nicht unerhebliche persönliche Betroffenheit; so werden die in Dr. von Hollander-Gesprächen immer wieder gestellten Fragen nach Etikette und Konvention üblicherweise anders verbalisiert. Soweit die Perspektive der Ratsuchenden.

Die Perspektive des Beraters legt die Anruferin ebenfalls in ihrer Anliegenformulierung explizit fest: Es geht ihr um seine *unvoreingenommene Meinung* (Z.8), um den unbefangenen Rat des lebenserfahrenen nicht-betroffenen Dritten also.

'Fallnähe vs. Falldistanz', 'Betroffenheit vs. Nicht-Betroffenheit', 'Authentizität vs. Nicht-Authentizität des Fallerlebens' sind damit Aspekte der von der Ratsuchenden selbst für das Gespräch vorgegebenen konstitutiven Perspektivendivergenz, der für dieses Gespräch konstruktiven Spannung. Man könnte nun annehmen, daß, wenn die Ratsuchende sich in ihrer Betroffenheit nur ganz aufgeschlossen gegenüber den Orientierungshilfen des lebenserfahrenen Beraters zeigen würde und dieser nur ganz offen auf das Anliegen der Ratsuchenden einginge, jetzt eigentlich ein konfliktfreies und produktives Beratungsgeschehen ablaufen könnte. Das ist aber – wie angedeutet – in so uneingeschränkter Weise keineswegs der Fall.

#### 4.2.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände

Wie kommt es nun zu einer Gefährdung der konstruktiven Verarbeitung der zentralen beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen – und von Gefährdung kann man eigentlich schon sprechen, wird doch der Vertrauensvorschuß der Anliegenformulierung bereits unmittelbar, nachdem er formuliert wurde, wieder eingeschränkt. Verantwortlich ist – und das soll jetzt im einzelnen aufgezeigt werden – eine Kombination von besonderen Umständen, die eine reibungslose Abwicklung des Beratungsgeschehens verhindern: Es handelt sich hier um drei Umstände, deren konfliktauslösendes Potential bereits im Kapitel 3 „Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen“ ausführlich erläutert wurde, und zwar um die besondere Ausprägung der Perspektivendivergenzen, um die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchender und um den Präsentationsstil. Außerdem dürften Wahrnehmungsdivergenzen eine nicht unerhebliche Rolle spielen. Das gilt es jetzt im einzelnen zu zeigen.

#### 4.2.3.1. Ausprägung der Perspektivendivergenzen

Die von der Ratsuchenden beim Berater gesuchten Eigenschaften „Lebenserfahrung“ und „Unvoreingenommenheit bzw. Distanz, was den konkreten Fall betrifft“, bergen natürlich immer die Gefahr in sich, daß sie umschlagen in nicht mehr anpassungsfähige Routine, die den Blick für die individuellen Besonderheiten der Situation verstellt. Daß eine solche perspektivische Verkürzung oder Verzerrung des problematischen Sachverhalts im vorliegenden Fall eine Rolle spielt, ist sehr wahrscheinlich. Ich will diese Annahme jetzt mit zwei Beobachtungen stützen:

(1) Bezeichnend für diese Art von Routine ist, daß der Berater mit seinem Einstieg in Lösungsaktivitäten kaum den ersten Anlauf zur Problempräsentation abwartet und nicht einmal ansatzweise eine Exploration versucht, die zum Ziel haben könnte, zu klären, was denn nun für die Ratsuchende das Wesentliche am problematischen Gegenstand sei (daß dazu Anlaß wäre, werde ich gleich noch erläutern). Vielmehr sichert er mit seiner knappen lexikalischen Wiederaufnahme *verlobt 5s5* (Z. 29) nicht nur konstatierend den Sachverhalt, sondern er nimmt darüber hinaus eine Bewertung des Sachverhalts vor, die er durch eine besondere Tonqualität übermitteln will. Diese Tonqualität ist zwar mit dem Beschreibungsinventar der Phonetik nicht erfassbar, aber dennoch unmißverständlich Bestandteil der Berateräußerung, der Mitteilungsabsicht des Beraters, und dieser Ton drückt leichte Überraschung aus, signalisiert – lapidar formuliert – ein *'na – und?'* bzw. ein *'und-das-war's-schon?'*. Der Berater beginnt also sofort eine spezifische Problemsicht zu entwickeln und einen Lösungsweg aufzuzeigen, und die lassen sich umschreiben als Relevanzrückstufung des problematischen Gegenstands.

(2) Diese Beratungsstrategie wird dann noch deutlicher mit den Empfehlungen *ja # soll er mal # wei"ter zur schule gehen 5f5* (Z. 35ff.) und *ja we"der lachen noch wei"nen 5f5 0 # also keine großen reaktionen* (Z. 41ff.), und damit bin ich bei der zweiten Beobachtung, die mich legitimiert, in diesem Fall von Berateroutine zu sprechen, die den Blick für die individuelle Problemlage verstellt. Mit den oben zitierten Verhaltensempfehlungen und der darin deutlich werdenden Bewertungsperspektive – das wird später im Gespräch dann noch deutlicher – reduziert der Berater den problematischen Sachverhalt auf den konventionellen Aspekt, und er zielt entsprechend in seinen Verhaltensempfehlungen auf Relevanzrückstufung. Dabei signalisiert bereits der erste Anlauf der Ratsuchenden zur Problempräsentation deutlich andere Aspekte, die bei mehr Bereitschaft oder sogar Fähigkeit, auf die individuelle Situation einzugehen, dem Be-

rater eigentlich nicht hätten verborgen bleiben können: Auffallend ist – und nun zum Kern der zweiten Behauptung – **einmal** sicherlich der relativ große Aufwand, mit dem die Ratsuchende die eigene biographische Situation darstellt (Scheidung nach 19jähriger Ehe; direkt nach erster für sich allein beanspruchter Zeit: Verlobung des minderjährigen Sohnes), ein Aufwand, der doch ohne jede Funktion wäre, wenn für die Ratsuchende allein die Tatsache der Verlobung des minderjährigen Sohnes problematisch wäre, die Tatsache, daß er sich verlobt hat, obwohl er noch zur Schule geht. Und auffallend ist **zum anderen** auch die suprasegmental besonders markierte Problemformulierung, in der Transkription (vgl. oben S. 43, Z. 31) durch *31 ... 13* angezeigt: Sie spricht betont leiser; der Ton – wieder mit phonetischen und intonatorischen Kategorien kaum erfassbar – signalisiert einen Grad von Betroffenheit, die sicherlich, wenn nur der konventionell-gesellschaftliche Aspekt des problematischen Gegenstands gemeint wäre, als stark überzogen charakterisiert werden könnte.

Wie gesagt: Die beiden oben formulierten Beobachtungen, also die suprasegmentale Markierung der Problemformulierung, des *31 ich hab mich verlobt 13* (Z. 31), und der ausführliche Biographieexkurs, hätten den Berater durchaus auf einen anderen Aspekt des Problems, die Frage von Schuld und persönlichem Versagen, bringen können; zumindest hätten die genannten Phänomene Anlaß zu gezielter Exploration sein können.

Von 'unvoreingenommener Meinungsäußerung' zu dem individuellen Problem kann eigentlich bei diesen ersten Beraterreaktionen keine Rede sein, vielmehr eigentlich davon, daß er trotz oder vielleicht gerade wegen seiner großen Routine den individuellen Fall auf den Aspekt verkürzt, der eben in der überwiegenden Zahl ähnlich gelagerter Fälle der dominierende ist: den gesellschaftlichen Aspekt der Non-Konformität, des 'Man-tut-das-nicht', eine Interpretation, die die Ratsuchende selbst natürlich fördert, wenn sie z.B. als erste zusätzliche Verdeutlichung des Problematischen am problematischen Gegenstand das 'Verlobt-sein-obwohl-er-noch-zur-Schule-geht' anbietet, eine Verdeutlichungsaktivität, die entsprechend von Dr. von Hollander mit der Verhaltens- und Bewertungsempfehlung – ganz im Sinne seiner Intention, die Relevanz zurückzustufen – *ja soll er mal wei"ter zur schule gehen 5f5* (Z. 35ff.) gekontert wird.

Gleich zu Anfang des Gesprächs zeichnet sich also die Situation ab, daß der Berater – ob nun ausschließlich aus Gründen der Routine in solchen 'Lebensfragen' oder weil er (das mag hinzukommen) eine weitergehende Thematik, die eine Fülle von feineren Differenzierungen erfordert, sei-



nen Hörern nicht zumuten will – einen Aspekt des problematischen Gegenstands, die Frage von Versagen oder Schuld der Ratsuchenden (von dieser als Problem deutlich angeboten), nicht aufgreift bzw. sogar aktiv ausklammert. Die registrierte Turbulenz ist z.T. sicherlich eine Folge dieser Situation, die auch Ursache weiterer thematischer und interaktiver Unstimmigkeiten während des gesamten Gesprächsverlaufs sein dürfte.

Es kann – in den Kategorien des Untersuchungsmodells – festgehalten werden: Der Grad der Ausprägung der grundsätzlich beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen zwischen abstrakter Fallerfahrung und Falldistanz auf seiten des Beraters und persönlichem Fallerleben und Betroffenheit auf seiten der Ratsuchenden ist hier mitverantwortlich für die beobachtete Turbulenz: Die Routine ist zu groß, als daß eine reibungslose Vermittlung zwischen ihr und einer eben relativ starken persönlichen Betroffenheit möglich wäre.

#### 4.2.3.2. Fehlende Kompatibilität der Gesprächsstrategien

Wie oben bereits angedeutet, ist mitverantwortlich für die registrierte interaktive Auffälligkeit eine deutliche Inkompatibilität von Beraterstrategie und Strategie der Ratsuchenden in der Situation, eine konfliktauslösende Möglichkeit, die in Abschnitt 3.2. „Die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem“ abgehandelt wurde.

Ich gehe erneut aus von der Vorgabe, wie sie die Ratsuchende ja selbst in der Anliegenformulierung für diese Beratungssituation formuliert hatte; vom Berater wird erwartet, daß er seine 'unvoreingenommene Meinung' zum problematischen Gegenstand formuliert, und 'unvoreingenommen' heißt ja doch wohl, er soll sich von keinerlei Rücksichtnahme, keinerlei Höflichkeit etc. beeinflussen lassen, sicherlich auch nicht von der großen persönlichen Betroffenheit der Ratsuchenden selbst; die unverblünte Meinung des Nicht-Betroffenen aus der Falldistanz ist gefragt – so jedenfalls die explizite Vorgabe der Ratsuchenden für die Beteiligungsaufgaben des Beraters. Damit ist – wenn auch nur indirekt – auch ihre eigene Beteiligungsaufgabe festgelegt: Ihr kommt die Rolle der Zuhörenden zu, die den Berater – das Liefern von Informationen zur Fallgeschichte und zum problematischen Sachverhalt einmal ausgenommen – in keiner Weise bei der Wahrnehmung seiner Beratungsaufgaben beeinflussen will; ihr kommt allenfalls die Aufgabe der aktiven Verarbeitung der unvoreingenommenen Meinung des Beraters zu, wobei diese Beteiligungsaufgabe natürlich nicht auf die Situation selbst begrenzt bleibt. Auch letzteres läßt sich sicherlich aus der Formulierung *ich hätte sie 5g5 0 in einer ganz*



*persönlichen sache gerne mal gesprochen # und ihre 5g5 # 0 unvoreingenommene 5g5 meinung gehört 5f5 (Z. 4ff.) ableiten.*

Zwischen diesen explizit gemachten Erwartungen an die wechselseitigen Beteiligungsaufgaben im Beratungsgeschehen auf der einen und den unmittelbar darauf dann im interaktiven Vollzug des Beratungsgeschehens sichtbar werdenden faktischen Erwartungen an den Berater sowie der faktischen Gesprächsstrategie der Ratsuchenden auf der anderen Seite läßt sich nun eine nicht unerhebliche Diskrepanz beobachten. Diese Diskrepanz gilt es jetzt im Gesprächsverlauf aufzuzeigen.

Auf den ersten noch indirekten Versuch des Beraters, mit suprasegmentalen Mitteln eine Relevanzrückstufung einzuleiten, und zwar mit der knappen auch den Sachverhalt sichernden lexikalischen Wiederaufnahme *verlobt" 5s5* (vgl. Interpretation oben S. 120), reagiert die Ratsuchende mit einem Versuch, das für sie Problematische zu verdeutlichen, dem implizit natürlich auch die Funktion einer Zurückweisung der sicherlich auch von ihr wahrgenommenen Relevanzrückstufungsstrategie des Beraters zukommt: *sehen sie mal der junge geht zur schule is in # der # obersekunda 5g5* (Z. 34ff.). Noch allerdings bewegt sie sich mit der Art ihrer Beteiligung am Beratungsgeschehen im Rahmen der sich selbst vorgegebenen Beteiligungsweise, handelt es sich doch vor allem um das Liefern zusätzlicher Informationen zum problematischen Sachverhalt.

Der Berater baut nun seine Beratungstechnik (wie sie im Ansatz in dem knappen *verlobt" 5s5* bereits praktiziert wurde) – nämlich: lexikalische Wiederaufnahme aus den Äußerungen der Ratsuchenden, ergänzt durch formale Ausdrucksmittel des Ratschlagerteilens und Empfehlens – weiter aus: *ja soll # er mal # wei"ter zur schule gehen 5f5* (Z. 35ff.), wobei die Elemente *er* und *zur Schule gehen* eine direkte lexikalische Wiederaufnahme darstellen, das *ja* primär gesprächsorganisierende Funktion hat (Eröffnungssignal für einen turn) und die Phrase *soll ... mal weiter ...* Ratschlagerteilen, Empfehlen als Aktivität anzeigt. Auf ihren Versuch, ein größeres Verständnis für die Problematik des Sachverhalts zu erreichen, reagiert der Berater also – jetzt explizit – mit gesteigerten Bemühungen der Relevanzrückstufung des Problems: Diese Absicht kommt einmal in der betonten Lässigkeit der ausdrucksseitigen Realisierung des Empfehlens (*ja soll # er mal # wei"ter ...*) zum Ausdruck, eine Lässigkeit, die der Berater auch durch den besonderen Ton der Äußerung zu übermitteln versucht, der wieder nur letztlich intuitiv nachvollziehbar ist; zum anderen kommt diese Absicht auch zum Ausdruck durch die deutlich bewertende Reformulierung des Sachverhalts, wie er sie seiner

Empfehlung an die Ratsuchende zugrunde legt; eine Paraphrase dieser Empfehlung könnte etwa lauten: 'Der Sohn kann doch verlobt sein **und** zur Schule gehen' oder – verkürzt –: 'Verlobt sein **und** zur Schule gehen'. Eine entsprechende Paraphrase von Sachverhaltsdarstellung und Bewertung aus der Perspektive der Ratsuchenden aber müßte lauten: 'Verlobt sein **oder** zu Schule gehen', eine Bewertungsdivergenz, die eigentlich auch der Ratsuchenden deutlich geworden sein dürfte; dennoch reagiert sie nun auf den bereits als Relevanzrückstufungsversuch erkannten Zug des Beraters mit einem Übereinstimmung signalisierenden *genau*.

Was bedeutet nun dieses *genau* für meine Argumentation? Es zeigt, so glaube ich, unabhängig davon, ob die Ratsuchende nun hier dem Mißverständnis einer Entsprechung zwischen ihrer eigenen Sachverhaltsdarstellung und Bewertungsperspektive und der Sachverhaltsdarstellung und Bewertungsperspektive des Beraters aufsitzt oder ob sie eher in einer suggestiven Anstrengung, also fast schon manipulativ, die Konvergenz der Perspektiven durchzusetzen bemüht ist, daß ihr Anliegen eigentlich wohl eher Appell um Bestätigung ihrer Bewertung des Sachverhalts durch den Berater ist, Bestätigung ihrer großen Betroffenheit. Entsprechend reagiert sie dann ja auch auf den dritten, nun sicherlich ganz eindeutigen Versuch des Beraters zur Relevanzrückstufung (sein *ja we"der lachen noch wei"nen* 5f5 auf ihr *also ich wußte zunächst nicht ob ich lachen oder wei"nen sollte und was ich dazu sa:gen sollte*; Z. 38ff.) mit Widerspruch: *ja das das sagen sie so* (Z. 42ff.), eine Äußerung, die ich ja bereits als Ausdruck einer interaktiven Turbulenz interpretiert habe.

Es existiert also keine Komplementarität zwischen den Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchender, und diese fehlende Komplementarität, verschärft durch die Tatsache, daß sie erst durch einen Verstoß gegen die von der Ratsuchenden selbst explizit vorgegebenen Bearbeitungskonzepte zustandekommt, ist mitverantwortlich für die Gefährdung der interaktiven Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektiven-divergenzen.

#### 4.2.3.3. Der Präsentationsstil des Beraters

Bei aller Beteiligung der oben abgehandelten gefährdenden Umstände, hauptverantwortlich für die Turbulenz scheint mir der Präsentationsstil des Beraters zu sein, und zwar meine ich seine dreimal praktizierte Technik, die Äußerungsteile, mit denen die Ratsuchende den problematischen Gegenstand und ihre Betroffenheit schildert, jeweils direkt lexikalisch

wiederaufzunehmen und im Vollzug dieser Wiederaufnahme eine Umbewertung (hier: Relevanzrückstufung) vorzunehmen.

Die beiden ersten Fälle von lexikalischer Wiederaufnahme durch den Berater und Verwendung der Elemente für eine Umbewertung des geschilderten Sachverhalts habe ich bereits beschrieben, ich meine das *verlobt*" 5s5 und das *ja soll # er mal # wei"ter zur schule gehen* 5f5; im Vollzug der dritten lexikalischen Wiederaufnahme und Umbewertung (*ja we"der lachen noch wei"nen* 5f5) scheint auch der Berater zu spüren, daß die gehäufte Anwendung dieser Technik durchaus als 'Nicht-ernst-nehmen-wollen' aufgefaßt werden könnte; entsprechend – so könnte man durchaus sagen – beeilt er sich, während die Ratsuchende bereits mit Widerspruch auf seine Lösungsaktivitäten reagiert, eine 'seriöse' Reformulierung seines Rats zu produzieren (*also keine großen reaktionen ...*; Z. 42ff.).

Der Widerspruch der Ratsuchenden ist nun vielleicht gar nicht zufällig so formuliert, daß er nicht nur als Reaktion auf die Inhalte des Ratschlags verstanden werden kann, sondern – eben bezeichnenderweise – auch als metakommunikative Reaktion auf den Präsentationsstil selbst (*ja das sagen sie so*; Z. 42ff.).<sup>11)</sup> Vielleicht ist die Wirkung des Beraterstils an dieser Stelle auch deswegen so groß, weil mit diesem Präsentationsstil, der ja selbst alle Merkmale des 'Nicht-ganz-ernst-nehmen-wollens' trägt, gleichzeitig als Beratungsinhalt das 'Nicht-so-ernst-nehmen-sollen' oder die Relevanzrückstufung des problematischen Sachverhalts übermittelt wird. Das 'Nicht-so-ernst-nehmen' des Problems tritt hier sicherlich in eine Wechselwirkung ein mit einem durch den Präsentationsstil vermittelten Gefühl der Ratsuchenden des 'Nicht-ganz-ernst-genommen-werdens' als Interaktionspartner. Daß diese Interpretation der Äußerung *ja das sagen sie so* als Ausdruck einer fast gesprächsgefährdenden Turbulenz und auch die Herleitung der Ursachen dieser interaktiven Auffälligkeit gerechtfertigt sind, zeigt auch der Aufwand, den der Berater dann betreibt, um seine eigene Ernsthaftigkeit zu dokumentieren, einmal mit einem expliziten metakommunikativen Akt (*ja nein # ich meine das ernst*" 5g5; Z. 43ff.) und dann mit einer weiteren 'seriösen' Reformulierung des lapidaren und letztlich konfliktauslösenden *we"der lachen noch wei"nen: ich meine eh daß man das erst mal ganz" still beden"ken # muß ja* 5s5 #; Z. 45ff.).

<sup>11)</sup> Hervorhebung von mir; PS.

#### 4.2.4. Zusammenfassung

Folgendes konnte – das sei hier noch einmal zur Vergegenwärtigung von Darstellungsverfahren und Untersuchungsmodell zusammengefaßt – am Gesprächsausschnitt selbst nachgewiesen werden: Die Ratsuchende bringt zunächst explizit die perspektivische Divergenz zwischen eigener persönlicher Betroffenheit und Fallnähe auf der einen und Falldistanz eines lebens- wie beratungserfahrenen professionellen Beraters auf der anderen Seite als konstitutives Element in das Gespräch ein. Genau aber diese Divergenz ist es, die ein erfolgreiches Beratungsgeschehen auch gefährdet. Das konfliktauslösende Potential der Perspektivendivergenz wird freigesetzt durch das Einwirken von im wesentlichen wohl drei besonderen Umständen, und zwar (1) durch die extreme Ausprägung der Perspektivendivergenz (die übergroße Routine des Beraters erschwert zumindest eine konstruktive Vermittlung zwischen Perspektive der Ratsuchenden und Beraterperspektive), (2) durch die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchender (die Ratsuchende gibt zwar vor, die unvoreingenommene Meinung des Beraters hören zu wollen, faktisch aber sucht sie nach Bestätigung ihrer bereits ins Gespräch eingebrachten Bewertungsperspektive) und (3) durch den vom Berater gewählten Präsentationsstil von lexikalischer Wiederaufnahme und Umbewertung, der Umstand, der wohl letztlich auslösendes Moment für die Turbulenzen ist.

#### 4.3. „die frühe verlobung“ (1403/21) – zweite Episode

Mein zweiter Fall einer grundsätzlich beratungskonstitutiven Perspektivendivergenz, die – unter Einwirkung besonderer Umstände – eine erfolgreiche Abwicklung von Beraten gefährdet, entstammt ebenfalls dem Gespräch „die frühe verlobung“; ich behandle die beiden Fälle aus einem Gespräch natürlich vor allem auch aus darstellungstechnischen Gründen nebeneinander: Eine Fülle von Informationen für die Interpretation der zweiten Episode sind von der Diskussion der ersten her noch präsent. Außerdem handelt es sich natürlich um die gleiche strukturelle Perspektivendivergenz sowie um eine zumindest vergleichbare Konstellation von Umständen, die für die interaktiven Auffälligkeiten verantwortlich sind.

##### 4.3.1. Die interaktive Auffälligkeit

Ausgangspunkt der Interpretation ist wieder die Beobachtung einer manifesten Turbulenz auf der Ebene der interaktiven Bewältigung der Betei-

lungsaufgaben innerhalb der Beratungshandlung: Nachdem die Ratsuchende eine weitere Episode aus der Fallgeschichte präsentiert hat (sie berichtet, daß der Sohn regelmäßig seine Schulaufgaben zusammen mit seiner studierenden Verlobten macht), leitet die Ratsuchende selbst mit einem abschließenden *# das # fand ich also wirklich ganz rührend* 5f5 (Z. 2) eine Evaluationsphase ein, deren Verlauf dann deutlich turbulent ist. Besonders deutlich werden diese Turbulenzen in zwei Berateräußerungen, und zwar in dem *# ja* 5s5 *eh das is mir # klar* 5f5 (Z. 17), eine auch im Tonfall deutlich als Ironie markierte Kommentierung, und in der korrigierenden Zurecht- und Zurückweisung *m ach eh erstens gar nicht bie"ten* 3s *sondern ihr e"benbür"tig zu sein* s3 (Z. 27ff.), die auch von der Tonqualität her alle Merkmale von Verärgerung signalisiert.

Zunächst aber der Gesprächsausschnitt:

- BERA # ja # ja ...  
 RASU # das # fand ich also wirklich ganz rührend 5f5
- BERA # ... # ja ja" das is # also # das  
 RASU # es is # en bißchen # ATMET HÖRBAR AUS #
- 5 BERA ganze ist # ein bißchen # äh # an#gren#zend an  
 RASU # so ne ganz # delika#te # # angelegenheit
- BERA kinde#rei 5f5 ja 5s5  
 RASU 3l ja 13 # ja genau" das wollte ich ihm
- BERA ja 5f5 00 ja  
 10 RASU nicht sa"gen um ihn nicht zu kränken 5f5
- BERA 5f5 0 aber äh 5g5 0 vielleicht soll man einem 5g5 0  
 RASU
- BERA achtzehnjährigen doch auch mal 5g5 0 nebenbei sagen  
 RASU
- 15 BERA 5g5 0 daß er noch sehr 0 jung ist 5f5  
 RASU m das hab ich ihm
- BERA # ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5 2s nein ich  
 RASU # selbstverständlich 3l gesagt 13 #
- BERA meine daß er tatsächlich doch sehr jung ist und daß  
 20 RASU
- BERA er 5g5 s2 0 sich zum beispiel 5g5 0 auf den hosenboden  
 RASU

BERA #     setzen muß 5g5 0 um dem frau#lein braut 5g5 00  
 RASU # 3l genau selbstverständlich 13 #  
 25 BERA # äh #  
 RASU # über#haupt jemals etwas bie"ten zu können 5f5  
 BERA m ach eh erstens gar nicht bie"ten 3s sondern ihr  
 RASU  
 BERA e"benbür"tig zu sein s3 # nich  
 30 RASU                                   auch das 5f5 0 ja 5f5 0 # 2s ich  
 BERA wahr 5s5 #  
 RASU frag"te #  
 (1403/21, S. 100f.)

#### 4.3.2. Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen

Die bereits oben S. 118f. für die Diskussion der ersten interaktiven Auffälligkeit in diesem Gespräch beschriebenen beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen zwischen Berater und Ratsuchender gelten natürlich auch hier, und zwar die Divergenz zwischen Betroffenheit, Fallnähe und Authentizität des Fallerebens auf seiten der Ratsuchenden und allgemeiner Lebenserfahrung, Falldistanz und allgemeinem Lösungswissen auf seiten des professionellen Beraters. Ich habe ja oben auch zu zeigen versucht, daß in diesem Fall solche Divergenzen explizit als strukturelle Voraussetzung für diese Beratung durch die Ratsuchende selbst eingeführt wurden, und zwar mit ihrer Anliegenformulierung, die ich noch einmal zitiere: *ich hätte sie 5g5 0 in einer ganz persönlichen sache gerne mal gesprochen # und ihre 5g5 0 unvoreingenommene 5g5 0 meinung gehört 5f5* (vgl. S. 117, Z. 4ff.).

Warum es jetzt erneut bei der interaktiven Verarbeitung der beratungskonstitutiven Divergenzen zu Störungen und Turbulenzen kommt, soll jetzt wieder mit dem Einwirken besonderer Umstände erklärt werden.

#### 4.3.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände

##### 4.3.3.1. Ausprägung der Perspektivendivergenzen

Im Falle der ersten Turbulenz in diesem Gespräch konnte ich zeigen, daß sicherlich auch der übergroßen Beraterroutine eine konfliktauslösende Wirkung zuzuschreiben ist: Sie ist mitverantwortlich für das perspektivische Verkürzen des problematischen Sachverhalts auf den konventionell-





BERA junge ist ein netter junge und das mädchen ist # ein  
 RASU # ja ...

BERA nettes mädchen 5g5 0 und so # das wär doch merk"würdig  
 RASU eben ... 13 #

BERA wenn das 5g5 # ja eben  
 RASU nicht laufen \* würde 5f5 \* # LACHT  
 K LACHEND GESPROCHEN

(1403/21, S. 103f.)

#### 4.3.3.2. Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien und der besondere Präsentationsstil der Ratsuchenden

Ich handle diese beiden gesprächsgefährdenden Umstände gemeinsam ab, da hier die besondere Gesprächsstrategie der Ratsuchenden, die von der in ihrer Anliegenformulierung explizit angekündigten deutlich abweicht, erst über die Besonderheiten des von ihr gewählten Präsentationsstils zum Ausdruck kommt.

Die beiden als auffällig charakterisierten Berateräußerungen (vgl. oben S. 127f.) sollen nun nacheinander in den Konventionen des Untersuchungsmodells interpretiert werden.

Zunächst zur **ersten auffälligen Äußerung**, dem *# ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* (S. 127, Z. 17); zumindest im Falle dieser Äußerung muß noch näher erläutert werden, was denn an ihr eigentlich auffällig ist: Auf die ironische Tonqualität habe ich bereits hingewiesen. Auf was aber zielt diese Ironie, was ist dem Berater klar? Schließlich – so könnte man nach oberflächlicher Betrachtung meinen – liefert doch an dieser Stelle des Gesprächs die Ratsuchende gar keinen Anlaß<sup>12)</sup> für eine Zurück-, ja Zurechtweisung, und daß die Berateräußerung so gemeint ist, daran läßt die anschließende korrigierende Äußerung des Beraters, deren Korrektur- und Widerspruchsfunktion deutlich durch das einleitende *nein* (Z. 17) signalisiert wird, keinen Zweifel. Wenn der responsive Akt der Ratsuchenden *m das hab ich ihm # selbstverständlich 3l gesagt l3 #* (Z. 16ff.) auf die Beratersequenz *aber äh 5g5 0 vielleicht soll man einem 5g5 0 achtzehnjährigen doch auch mal 5g5 0 nebenbei sagen 5g5 0 daß er noch sehr 0 jung ist 5f5* (Z. 11ff.) vom Berater nun ausschließlich als grundsätzliche Ratifizierung

<sup>12)</sup> Sieht man einmal von dem *selbstverständlich* (Z. 18) ab, das nicht unbedingt als Ausdruck von Kooperativität und Zustimmung interpretiert werden muß.



seines Lösungsvorschlags und gleichzeitig als Hinweis auf bereits praktizierte, aber leider erfolglose entsprechende Lösungsbemühungen ihrerseits interpretiert worden wäre, so wäre seine doch relativ harte Reaktion darauf keineswegs verständlich.

Und die Annahme, daß Dr. von Hollander hier nicht nur auf diese eine Äußerung der Ratsuchenden reagiert, liegt damit eigentlich schon nahe; in der Tat läßt sich auch zeigen, daß er hier sicherlich insgesamt auf ihren Präsentationsstil und auf ihre Gesprächstechniken in der bisherigen Beratung reagiert, eine Behauptung, die ich zumindest im Ansatz empirisch absichern möchte, ehe ich dann die komplexe Funktion des *# 5s5 ja eh das is mir # klar 5f5* systematischer abbilde.

Beschrieben wurde bereits die Berateräußerung *ja soll # er mal # wei"ter zur schule gehen 5f5* (vgl. oben S. 123f.); trotz der deutlich von ihrer eigenen abweichenden Sachverhaltsdarstellung und Bewertung durch den Berater reagierte die Anruferin mit dem ebenfalls bereits beschriebenen *genau*, suggestiv die Konvergenz der Bewertungsperspektiven unterstellend, die faktisch nicht gegeben ist. Gleich darauf empfiehlt der Berater in der ebenfalls bereits erwähnten 'seriösen' Reformulierung des lapidaren *we"der lachen noch wei"nen 5f5* der Ratsuchenden *ich meine eh daß man das erst mal ganz" still bede"nken # muß ja 5s5* (vgl. oben S. 125). Mit einer vergleichbaren Gesprächstechnik und -taktik, wie sie oben bereits beschrieben wurde, 'konterte' – so könnte man fast sagen – die Ratsuchende auch diesen Rat: *# genau 0 das # hab ich ihm auch gesagt 0 ich muß darüber na:chdenken ehe ich mich dazu äü"ßern kann 5g5* (vgl. S. 118, Z. 48ff.). Zunächst markiert sie also ihre eigene Reformulierung des Berater-Ratschlags als Reformulierung des gleichen Ratschlags, den sie ihrem Sohn angeblich bereits erteilt hat: *# genau 0 das # hab ich ihm auch gesagt*, um dann allerdings anschließend mit der auf diese Weise im voraus als Paraphrase markierten Teiläußerung selbst auf fast elegante Weise eine latente Umdefinition der Bewertungsperspektive des Beraters zu liefern. Die semantischen Veränderungen gegenüber der Ausgangsäußerung dürften auch ohne detailliertere Analyse des Paraphrasierungsverfahrens deutlich geworden sein: Die Äußerung 'ich meine, daß man das erst mal ganz still bedenken muß' spiegelt eine andere Einstellung zum problematischen Sachverhalt als die Reformulierung 'ich muß darüber nachdenken, ehe ich mich dazu äußern kann', und zwar mehr Behutsamkeit, mehr Verständnis. Gesprächstaktisch handelt es sich hier wieder um einen Versuch, auf sehr suggestive Weise und mit fast mani-

pulativen Mitteln so etwas wie eine Bestätigung ihrer eigenen Bewertung des problematischen Sachverhalts durch den Berater herzustellen.

Ähnliches ließe sich auch noch an anderen Gesprächsphasen aufzeigen, so etwa, wenn sie auf den Hinweis des Beraters, ob man das nun Verlobung nennt oder nicht, sei doch eigentlich egal, erwidert, auch das habe sie sich überlegt<sup>13)</sup>, oder das fast dankbar bestätigende *ja genau* "das wollte ich ihm nicht sa"gen um ihn nicht zu kränken 5f5 auf seine Bewertung # *das ganze ist # ein bißchen # äh # an#gren#zend an kinderei* (S. 127, Z. 3ff.). Alle zitierten Reaktionen der Ratsuchenden haben mehr oder weniger eine ähnliche Funktion: Formal signalisieren sie Bestätigung der Berateraktivitäten, Übereinstimmung, was bestimmte Behandlungsaspekte des Problems betrifft, und gerade deswegen – aber natürlich auch wegen der impliziten Umdefinitionen der Beraterkonzepte – stellen diese responsiven Äußerungen ein so wirksames Mittel für die Ratsuchende dar, sich gegen die Absicht des Beraters, die Relevanz des Problems zurückzustufen, zu wehren.

Vor diesem Hintergrund nun hat die ironische Replik # *ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* zunächst eine deutliche metakommunikative Funktion, und eine Umschreibung könnte lauten: 'Es ist mir klar, daß Sie jetzt sagen würden, daß Sie das alles schon gemacht hätten', und die Äußerung stellt in dieser Funktion sicherlich eine Reaktion auf den Präsentationsstil der Ratsuchenden dar, der damit als ein konfliktauslösendes Moment beschrieben wäre. Das # *ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* ist allerdings funktional ambivalent: Die Äußerung hat über die beschriebene Funktion hinaus deutlich inhaltliche Implikationen, die sich eindeutig eigentlich erst über das anschließende *2s nein ich meine daß er tatsächlich doch sehr jung ist ...* (Z. 17ff.) erschließen lassen. Diese Äußerung kann natürlich nur sinnvoll interpretiert werden, ist nur sinnvoll, wenn man davon ausgeht, daß hier vom Berater mit zwei Interpretationen der Äußerung *daß er noch sehr jung ist* operiert wird, seiner eigenen und der der Ratsu-

<sup>13)</sup> Vgl. 1403/21, S. 98):

BERA also eh eh 0 daß: jungens in dem alter sich verlieben  
 RASU  
 BERA is klar" # nich wahr 5s5 0 und weiter 5g5 # 0 äh ob sie  
 RASU # ja 0 natürlich is das klar #  
 BERA das nun verlo"bung nennen oder nich is das nicht  
 RASU  
 BERA ziemlich eh ei- egal 5s5  
 RASU auch das" hab ich mir überleht

chenden, wobei er sich – mit ein Grund für Ironie und Widerspruch – offensichtlich mit seinem ironischen *# ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* und dem anschließenden *nein ich meine daß er tatsächlich doch sehr jung ist* deutlich dagegen wehrt, mit der Bemerkung der Ratsuchenden *m das hab ich ihm # selbstverständlich 3l gesagt l3* auf ihre Interpretation und die entsprechende Bewertungsperspektive für das gesamte Problem festgelegt zu werden. Die der Ratsuchenden unterstellte Bewertungsperspektive – besser: die vom Berater bei ihr befürchtete – ließe sich – dafür enthält das Gespräch deutliche Hinweise – ungefähr wiedergeben mit der mechanisch-konservativen Position 'Du bist noch zu jung dazu', während der Berater mit 'Jungsein' hier inhaltlich abheben will auf eine spezifische Phase in der Entwicklung eines Heranwachsenden, die weniger durch das faktische Alter definiert ist als vielmehr dadurch, daß bestimmte Dinge noch gelernt werden müssen, Dinge, die sich nicht einfach mit den Jahren einstellen, sondern die durch 'An-sich-Arbeiten' erworben werden können. Mit seiner ironischen Replik wehrt sich der Berater also auch dagegen, inhaltlich auf die Bewertungsperspektive der Ratsuchenden festgelegt zu werden, und damit wird deutlich, daß mitverantwortlich für die beobachtete Turbulenz auch die bereits eingangs beschriebene fehlende Kompatibilität der Gesprächsstrategien, der Bearbeitungskonzepte ist, verschärft durch die Tatsache, daß explizit vorgegebenes Bearbeitungskonzept und faktisches Verhalten in der Situation, die praktizierte Strategie, sich bei der Ratsuchenden deutlich widersprechen: Während der Berater bereit ist, zu einem Aspekt des Problems immerhin so etwas wie seine 'unvoreingenommene' Meinung kundzutun, versucht sie – auch mit suggestiven Techniken –, Bestätigung für die eigene Bewertung zu erreichen.

Nun zur **zweiten auffälligen Äußerung** in dem Gesprächsausschnitt, die als Ausdruck einer interaktiven Turbulenz interpretiert werden muß, zum deutlich Verärgerung signalisierenden *m ach eh erstens gar nicht bie"ten 3s sondern ihr e"benbür"tig zu sein s3* (S. 128, Z. 27ff.) des Beraters, wobei seine Verärgerung wieder in gleicher Weise durch Wortlaut und Tonqualität übermittelt wird. Und in der Tat ist – jetzt aus der Perspektive des rekonstruierenden Gesprächsanalytikers formuliert – die Verärgerung des Beraters nur allzu verständlich, versucht die Ratsuchende doch hier, ihre Strategie, sich durch Herstellen einer vordergründigen Konvergenz ihrer Problemsicht mit der des Beraters gegen dessen Versuche der Relevanzrückstufung zu wehren, mit einer wohl doch besonders aufdringlichen und eigentlich schon 'unfairen' Gesprächstaktik durchzusetzen: Sie nutzt ein leichtes Absetzen des Beraters bei der Realisierung eines evaluativen Musters, eine Pause vor der Plazierung der

eigentlichen Evaluation<sup>14)</sup>, um dieses evaluative Muster zu übernehmen und zu komplettieren, und zwar mit ihren eigenen evaluativen Begriffen:<sup>15)</sup>

BERA [ ...] [ ...] ich

RASU [ ...]

BERA meine [ ...] [ ...] daß

RASU

BERA er 5g5 2s 0 sich zum beispiel 5g5 0 auf den hosenboden

RASU

BERA # setzen muß 5g5 0 um dem frau#lein braut 5g5 00

RASU # 3l genau selbstverständlich 13 #

BERA # äh #

RASU # über#haupt jemals etwas bie"ten zu können 5f5

BERA m ach eh erstens gar nicht bie"ten 3s sondern ihr

RASU

BERA e"benbür"tig zu sein s3

RASU

(Vgl. S. 127f., Z. 17ff.)

Eine solche Übernahme des halb komplettierten syntaktischen Musters für eine Evaluation, mit dem Ziel, die zentralen evaluativen Begriffe des Beraters gleichsam zu antizipieren, geht doch wohl über einen reinen Appell um eine Bestätigung der eigenen Bewertungsperspektive hinaus und hat in seiner stark festlegenden Wirkung schon deutlich manipulativen

<sup>14)</sup> Vgl. im folgenden Gesprächsausschnitt die mittellange Pause 00 nach *um dem frau#lein braut 5g5*. – Zur Verdeutlichung der thematischen Komplexität in diesem Gespräch weise ich noch einmal darauf hin, daß es eigentlich in dem Gespräch für die Ratsuchende zwei Probleme gibt: einmal das konventionell-gesellschaftliche Problem, daß die ganze Sache nicht geht, gegen das Übliche verstößt (nur dieses Problem wird auch hier vom Berater und letztlich auch von der Ratsuchenden bearbeitet, und entsprechend bezieht sich die Beraterstrategie der Relevanzrückstufung auch nur auf dieses Problem), und dann das Problem von persönlicher Schuld, von Versagen, das die Ratsuchende als Beratungsgegenstand nicht durchzusetzen versteht.

<sup>15)</sup> Daß der Berater ein anderes syntaktisches Muster geplant hatte (*jemandem ebenbürtig sein*), ist für die Verdeutlichung der Gesprächstechnik nicht wichtig.

Charakter. Besonders interessant an der Beraterreaktion auf diese Gesprächstechnik ist das *erstens*, und zwar signalisiert es das Ausmaß der Verärgerung, reserviert er sich doch damit einmal in einer spontanen Reaktion noch weiteren Raum, seinem Ärger Luft zu machen, und deutet es doch zum anderen auch darauf hin, daß sein Ärger doch wohl über die inhaltliche Unterstellung, die er, eingeleitet durch das *erstens* dann ja auch korrigiert bzw. zurückweist, weit hinausgeht, wobei – das darf man auch nach dem *# ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* vermuten – sicherlich auch der Präsentationsstil als solcher mit betroffen ist. Fairerweise sei angemerkt, daß der vom Berater bis zur Unterbrechung durch die Ratsuchende realisierte Äußerungsteil, den sie ja dann auch komplettiert, die semantischen Implikationen ihrer Komplettierung eigentlich durchaus nahelegen könnte. Das 'Auf-den-Hosenboden-setzen' scheint mir semantisch sogar besser zu den konventionell-gesellschaftlichen Werten wie 'Etwas-geleistet-haben', 'Etwas-besitzen' oder 'Etwas-darstellen' zu passen, die ja doch offensichtlich mit dem *etwas bieten ... können* der Ratsuchenden gemeint sind, als zu dem *ebenbürtig ... sein*, mit dem der Berater ja ethische Werte wie 'Persönlichkeit' oder 'Reife' ansprechen will. Insofern ist es fast noch verständlich, daß die Auruferin hier ihre Chance genutzt hat.

#### 4.3.4. Zusammenfassung

Auch in der zweiten Episode aus dem Gespräch „die frühe verlobung“ ist die interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven perspektivischen Divergenzen zwischen dem lebens- und beratungserfahrenen Dr. von Hollander und der Ratsuchenden gestört; als Ausdruck dieser Störung wurden isoliert und interpretiert zwei auffällige Beraterreaktionen, und zwar die ironische Replik *ja 5s5 eh das is mir # klar 5f5* und die deutlich verärgerte Zurückweisung *m ach eh erstens gar nicht bie"ten 3s sondern ihr e"benbür"tig zu sein s3*.

Auslösender gesprächsgefährdender Umstand war hier weniger die starke Ausprägung der perspektivischen Divergenzen: Die durch Routine verkürzte Perspektive des Dr. von Hollander, die möglicherweise den Blick für die tiefergehenden Implikationen des Problems, nämlich Schuldgefühle der Ratsuchenden, verstellt, wird allenfalls – wie ja im Fall der ersten Episode aufgezeigt – die Kooperationsbereitschaft der Ratsuchenden beeinträchtigen; hier jedoch geht es ja um interaktiv auffällige Reaktionen des Beraters.

Die Interpretation der Episode ergab, daß für die beobachteten Turbulenzen vor allem der Präsentationsstil der Ratsuchenden und die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien verantwortlich sind. Es zeigte sich dabei, daß diese gesprächsgefährdenden Umstände auf der Ebene der Phänomene nicht zu trennen sind. Auffällig am Präsentationsstil der Ratsuchenden – und vom Berater offensichtlich auch als störend empfunden – war einmal, daß sie mehrmals in Folge Berateräußerungen oberflächlich durch Rephrasierung oder Wiederaufnahme zu ratifizieren schien, tatsächlich jedoch eine Umbewertung in ihrem Sinne vornahm, mit der sie sich gegen die Beraterintention einer Relevanzrückstufung des Problems zu immunisieren versuchte, und zum anderen, daß sie – mit der gleichen Absicht – ein syntaktisches Muster des Beraters übernahm und – scheinbar die Bewertung des Beraters antizipierend – in ihrem Sinne komplettierte. Mit einem solchen Präsentationsstil realisiert die Ratsuchende ihre Gesprächsstrategie, die sich als Versuch umschreiben läßt, in der eigenen Bewertung des Problems bestätigt zu werden. Daß die Divergenz zwischen dieser praktizierten Strategie und ihrer eigenen Bearbeitungsvorgabe ('die unvoreingenommene Meinung des Beraters'!) die Bedingungen für die interaktive Verarbeitung der beratungskonstitutiven Divergenzen verschärft, wurde schon für die erste Episode ausführlich erläutert und gilt auch für die zweite.

#### 4.4. „die wiedereingliederung“ (1406/6)<sup>16)</sup>

Einen ganz besonderen Fall, was den Zusammenhang zwischen Perspektivendivergenz als struktureller Voraussetzung für Beratung und Auffälligkeiten auf der Ebene ihrer interaktiven 'Verarbeitung' betrifft, stellt „die wiedereingliederung“ dar, ein Gespräch zwischen einem Berater und einem Nichtseßhaften in einer Beratungsstelle der Nichtseßhaftenhilfe: Die interaktiven Auffälligkeiten, die sich im Gesprächsverlauf zeigen, sind – so wird dann die Interpretation ergeben – für diesen Interaktionstyp eher die Regel und werden offensichtlich von den beteiligten Interaktionspartnern in keiner Weise als problematisch empfunden.

Ehe ich die registrierten interaktiven Auffälligkeiten beschreibe, dann die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz aufzeige und danach dann die Umstände erschließe, die eine reibungslose interaktive Verarbeitung der strukturellen Divergenzen verhindern, muß ich zumindest in groben Zügen den Gesprächszusammenhang des zu interpretierenden

<sup>16)</sup> Das Gespräch ist vollständig abgedruckt in Schröder (1985, S.178ff.).





BERA # immer#hin seit oktober 0 oktober november  
 10 RASU drei mo#nate #  
 BERA de"zember 0 da is ja au nich 00 3s so" kurz s3  
 RASU 31 nö nö  
 BERA  
 RASU 13 0 also=ich hab doch meine arbeit getan" 5s5 2s wie  
 15 BERA # 31 ja # ja 13  
 RASU ich ge#sagt ha#be s2 so is es doch nich 5f5  
 BERA aber was ham se denn vor wie soll=s denn so  
 RASU  
 BERA wei"tergehn 5f5  
 20 RASU klar 5f5 0 2l wenn: mal 12 jetzt im moment  
 BERA mhm  
 RASU is ja sowieso" noch nix un wenn dann mal 0 dat ma  
 BERA # mhm # mhm  
 RASU ma wieder feste arbeit kriegt # dat is klar # kann  
 25 BERA  
 RASU doch nich das leben lang hier auf so=ne so=ne kolonie"  
 BERA # mhm # # dann wär #  
 RASU rumhausen # dat # is doch och nix 00 und da#mit wär #  
 BERA das ja 0 mh: wahrscheinlich doch besser sie würden in eine  
 30 RASU  
 BERA 0 ne wiederein"gliederungseinrichtung gehen wo sie eben  
 RASU  
 BERA 0 erst ne weile blei"ben und dann nachher 0 ü"ber die  
 RASU  
 35 BERA einrichtung zunächst in arbeit vermittelt werden 5g5 00  
 RASU  
 BERA und dann später sich auch von dort aus um=n zi"mmer  
 RASU hm  
 BERA bemühen 5f5 00 ham se denn ar"beitspapiere 5f5  
 40 RASU jaja 31  
 BERA # ham # se auch keine 5f5 nun die könnte man  
 RASU hab ich # nich 13 #



BERA in der in der zeit # bescha"ffen das wär kein # problem  
 RASU # klar" 0 klar #  
 45 BERA 5f5 # ich #  
 RASU 3l jaja 13 050 # milch#heim wissen se zufällig  
 BERA # 2s bitte 5s5 s2 #  
 RASU auch nicht ne 5s5 # ob da # noch 0 in milchheim  
 BERA da wird=s auch nich anders aussehn nich also des  
 50 RASU 5s5 00  
 BERA des=is noch winter- winterzeit un 0 ähm  
 RASU da is alles  
 BERA da wird=s also wahrscheinlich auch noch so sein 0  
 RASU voll  
 55 BERA mein ich 0 3s 2s sind sie in milchheim gewe"sen 5s5 s2 s3  
 RASU  
 BERA # warn se # auch noch nich  
 RASU nein" war ich auch" # noch nich #  
 BERA  
 60 RASU das kenn ich doch nur alles hier vom \* hörensagen \* von  
 K UNDEUTLICH  
 BERA # ja ja # ja \* 030 \* 2s wissen sie ... das ist s2  
 K BLÄTTERT IN AKTEN  
 RASU # den ... #  
 65 BERA immer=n bißchen schwierig wenn man dann so für für  
 RASU  
 BERA zwei"e so=n so=n so=n platz sucht nich 5s5  
 RASU ja wenn=s nu  
 BERA  
 70 RASU gar" nich geht das is klar 5f5 dann müssen wir uns eben  
 BERA # mhm # mhm  
 RASU trennen # das ist klar 5f5 # da bleibt denn auch  
 BERA # nein # ich 0 3s 2s meine überlegungen sind eben  
 RASU # nix #  
 75 BERA einfach jetzt auch 0 ob es nich für sie besser ist dann  
 RASU

BERA daß sie eben: s2 in:=ne wiedereingliederungseinrichtung  
RASU

BERA gehen ich meine zum beispiel sach:ten oder so:

80 RASU

BERA so ähnlich wie=das klepperdachshaus" is auch 5g5  
RASU

BERA s3 oder in gowest" 5g5 00 # ... #  
RASU 3l mhm l3 # gowest # jaja

85 BERA

RASU gowest" ja 5f5 das: 0 wollt ich auch mal im okto"ber 2s

BERA ...0#zentrum  
RASU aber wie gesagt # war auch schon alles voll s2 #

BERA 2s jaja s2 das: kann sein 2s ich mein ich weiß auch nicht

90 RASU

BERA wie=s im au"genblick aussieht nur also ich würde anrufen  
RASU

BERA dort" s2 0 # ja 5s5 # # aber dann # 0 würd ich  
RASU # ja # also dann ver#suchen wer=s #

95 BERA also 0 möchte ich also nur für sie" # fragen # jetzt

RASU # RÄUSPERT SICH #

BERA erst mal 5f5 0 # nich 5s5 #

RASU # jaja # jaja 0 dann is jut dann 00 muß

BERA

100 RASU ich mich eben trennen 2s dat nutzt ja alles nischt dat 0 dat

BERA nich

RASU ham=wer ja och gleich" gesagt s2 wenn" das nicht geht

BERA 5s5

RASU denn man kann ja nich auf=er strasse bleim bei dem

105 BERA nein ich mein auch ich=meine sicher ä 4f okay

RASU wetter un so

BERA f4 \* w:arum sie nu zusammen sind 0 m- mag 0 dahingestellt  
K STOCKEND

RASU

110 BERA bleiben 5f5 \* # aber # ich meine es geht ja  
 K  
 RASU 31 jaja # klar 13 #  
 BERA um sie" und sie 0 sie möchten ja eben wieder nu auch  
 RASU  
 115 BERA äh sie sa"gen eben sie möchten gerne wieder # in=n #  
 RASU hm # ja #  
 BERA n arbeitsverhältnis kommen # und so # weiter 5f5  
 RASU # 31 mhm # mhm 13  
 BERA 2s solln wer mal in gowest anrufen 5a5 s2  
 120 RASU ja versuchen sie=s  
 BERA \* \* WÄHLT; LEGT DEN HÖRER WIEDER AUF (25 SEKUNDEN)  
 RASU mal \* 0100 \*  
 K PAPIERRASCHELN  
 (1406/6, S. 186ff.)

#### 4.4.1. Die interaktiven Auffälligkeiten

Geht man einmal davon aus, daß, nachdem die Verwechslung aufgeklärt und die Identität des Klienten gesichert ist, ein normales Beratungsgespräch abläuft, so fallen in dem Gesprächsausschnitt sicherlich einige Brüche und Inkonsistenzen auf, die ich als interaktive Auffälligkeiten auffassen möchte. Zwei davon will ich näher beschreiben und zum Ausgangspunkt meiner Interpretation machen.

Von Zeile 27 bis 43 formuliert der Berater einen konkreten Lösungsvorschlag für den Ratsuchenden, ein Resozialisierungskonzept, und beginnt sogar mit der Bearbeitung von Detailfragen (Beschaffung der Arbeitspapiere). Einen deutlichen *slot* für Ratifizierungs- oder eben Zurückweisungsaktivitäten, den der Berater dem Ratsuchenden einräumt, nutzt dieser nicht; der Berater will entsprechend seine Aktivitäten fortsetzen – sicherlich bereits eine Auffälligkeit, die darin besteht, daß hier der Ratsuchende seine Beteiligungsaufgaben, die ihm innerhalb einer Beratungshandlung zukämen, nicht wahrnimmt –, und erst in dem Augenblick agiert der Ratsuchende; allerdings realisiert er keinen beratungsschemakonformen ratifizierenden oder zurückweisenden Akt, nicht einmal einen irgendwie responsiven; vielmehr setzt er mit der Frage *#milch#heim wissen se zufällig auch nich ne 5s5* (Z. 46f.) das Bewilligungsschema wieder in Kraft, ein unvermittelter Fokusbruch auf der

thematischen Ebene und ein ebenso unvermittelter Bruch auf der Handlungsebene. Das irritierte # 2s bitte 5s5 s2 # (Z. 47) des Beraters ist ein deutliches Indiz dafür, daß diese Aktivität entsprechend vom Berater auch als Schemaverletzung aufgefaßt wird. Soweit die erste Auffälligkeit auf der Ebene der interaktiven Bewältigung von Beraten, zu deren Erklärung ich weiter unten noch einiges sagen werde, wenn es um die gesprächsgefährdenden Umstände geht.

Bei der zweiten Auffälligkeit, die ich in dem Gesprächsausschnitt registriert habe, handelt es sich nicht um einen so eklatanten Fokusbruch bzw. eine so eklatante Inkonsistenz auf der Ebene der Aktivitätsschritte, des Handlungsschemas; vielmehr geht es um eine auffällige und für diese Situation – wie noch zu zeigen sein wird – typische Ambivalenz auf der thematischen Ebene und auf der Ebene der interaktiven Bewältigung von Beteiligungsaufgaben, wie sie durch ein Handlungsschema vorgegeben sind. Ich meine das sowohl verbal (durch das *ja also dann*) als auch suprasegmental als Resignation gekennzeichnete, aber dennoch den ersten Schritt zur Realisierung des Lösungsprogramms ratifizierende # *ja # also dann ver#suchen wer=s* (Z. 94) des Ratsuchenden und die anschließende Begründung der Ratifizierung durch den Ratsuchenden sowie den Plausibilisierungsversuch des Beraters (Z. 105–117) und natürlich den Widerspruch zwischen Begründung und Plausibilisierung.

Die Begründung des Ratsuchenden verrät deutlich – wie schon der Realisierungsmodus der Ratifizierungshandlung –, daß er im formalen Eingehen auf die vom Berater initiierte Beratungssituation die einzige Möglichkeit sieht, zumindest einen Teil seines Bewilligungsanliegens zu realisieren, das Dach über dem Kopf in der kalten Jahreszeit; in seiner Plausibilisierung versucht der Berater seinerseits, auch mit suggestiven Mitteln – ich meine den präsupponierten gemeinsamen Wunsch von Berater und Ratsuchendem nach Veränderung der Lebenssituation des Ratsuchenden, nach Resozialisierung<sup>17)</sup> – die Ratifizierungsaktivität des Ratsuchenden in das Beratungsschema einzubinden, sie als Ratifizierung des Lösungs-

<sup>17)</sup> Nach der Eröffnung der Beratung durch den Berater akzeptiert der Ratsuchende unter dem Druck der Situation zwar die implizit eingeführte gängige soziale Bewertung seiner Situation ganz allgemein, aber er weist sie doch gleichzeitig als für sich gegenwärtig noch nicht relevant zurück; anders ist seine das Beratungsschema formal akzeptierende Bemerkung doch wohl kaum zu verstehen: *l2 jetzt im moment is ja sowieso" noch nix un wenn dann mal 0 dat ma ma wieder feste arbeit kriegt # dat is klar # kann doch nich das leben lang hier auf so=ne so=ne kolonie" rumhausen # dat # is doch och nix* (Z. 20–28).

konzepts auszuweisen. Auffällig ist diese Gesprächsphase also insofern, als eine grundsätzliche Divergenz auf der thematischen und auf der interaktiven Ebene (divergierende Foki und Agieren in unterschiedlichen Handlungsschemata)<sup>18)</sup> durch eine vordergründige und formale Kongruenz, was die Abfolge der Aktivitätsschritte betrifft, überlagert wird.

#### 4.4.2. Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz

Oben auf S. 63 habe ich bereits beschrieben, daß der Berater mit seinen Fragen *2s was ham=se den überhaupt" wie wie soll=s denn überhaupt" weitergehen 5f5 s2 (Z. 1-3) und aber was ham se denn vor wie soll=s denn so wei"tergehn 5f5 (Z. 17-19)* in der Situation ein neues Handlungsschema eröffnet: Bisher ging es um Bewilligung, jetzt geht es um Beraten. Es handelt sich also um einen Fall von angedienter oder verordneter Beratung. Mit diesen Fragen initiiert der Berater nun nicht nur die Beratungshandlung, sondern er etabliert gleichzeitig die zentrale beratungskonstitutive Perspektivendivergenz zwischen den Beteiligten, und zwar die Divergenz zwischen einem Berater, ihm selbst, der sowohl über das professionelle Lösungswissen verfügt als auch über die Ressourcen, die man für die Realisierung entsprechender Lösungskonzepte benötigt<sup>19)</sup>, und einem Ratsuchenden, der in einer verfahrenen Lebenssituation auf Rat und Hilfe angewiesen ist. Bei dieser Etablierung einer beratungskonstitutiven Perspektivendivergenz durch den Berater handelt es sich faktisch um den fürsorgerischen Versuch, den Ratsuchenden auf die Veränderungsnotwendigkeit seiner Lebenssituation als Perspektive festzulegen, ihm eine solche Perspektive abzuverlangen.

Diese zunächst vom Berater für die Beratungshandlung unterstellte konstitutive Perspektivendivergenz wird dann auch – zumindest formal – durch den auf diese Weise in die Rolle des Ratsuchenden eingesetzten Nichtseßhaften akzeptiert, und zwar mit der bereits oben S. 142, Fußnote 17 interpretierten Sequenz:

<sup>18)</sup> Zum Phänomen, daß die Interaktionspartner offenbar bewußt verschiedene Handlungsschemata realisieren und dabei dennoch kooperativ sind, vgl. weiter unten S. 146.

<sup>19)</sup> Die Perspektive des Beraters ergibt sich natürlich nicht nur aus der Tatsache, daß er offensichtlich in dieser Situation legitimiert ist, entsprechende Fragen zu stellen, sondern aus dem gesamten situativen und institutionellen Kontext, in den das Gespräch eingebettet ist.

20 RASU klar 5f5 O 21 wenn: mal 12 jetzt im moment

BERA mhm  
 RASU is ja sowieso" noch nix un wenn dann mal O dat ma  
 BERA # mhm # mhm  
 RASU ma wieder feste arbeit kriegt # dat is klar # kann

25 BERA

RASU doch nich das leben lang hier auf so=ne so=ne kolonie"  
 BERA # mhm #  
 RASU rumhausen # dat # is doch och nix

Entsprechend glaubt jetzt der Berater mit einem *dann wär* (Z. 27) in die Lösungsarbeit einsteigen zu können, mit dem Ziel, erste Schritte einzuleiten auf dem Weg zu der ja formal vom Ratsuchenden als Handlungsorientierung ratifizierten Veränderung seiner Lebenssituation. Und man kann behaupten, daß der Berater mit dem *dann wär* eben auch zu verstehen gibt, daß er mit diesem formalen Bekenntnis des Nichtseßhaften zu einer entsprechenden Ratbedürftigkeit die strukturellen Voraussetzungen für eine Beratungshandlung für ausreichend etabliert hält.

Eine zumindest vordergründig auch durch den 'Ratsuchenden' ratifizierte beratungskonstitutive Perspektivendivergenz ist also gegeben. Es bleibt die Frage nach den besonderen Umständen, die dafür verantwortlich sind, daß eine Beratung eigentlich nicht zustandekommt.

#### 4.4.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände

Im folgenden werde ich zu zeigen versuchen, daß an den beobachteten Auffälligkeiten, wenn auch in unterschiedlicher Weise, vier besondere Umstände beteiligt sind, die jeweils modellhaft in den Kapiteln 4.4.3.1. „Ausprägung von Perspektivendivergenz“, 4.4.3.2. „Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation und die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem“ und 4.4.3.3. „Die Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalten“ behandelt werden. Auch wenn die Umstände in ihrem Einwirken auf das interaktive Geschehen kaum entflechtbar sein dürften, will ich sie dennoch – jeweils die Akzente entsprechend setzend – getrennt diskutieren.

#### 4.4.3.1. Ausprägung der Perspektivendivergenz

Nicht eine in der Modelldiskussion in dem entsprechenden Kapitel vorgesehene graduell besonders starke oder aber besonders schwache Ausprägung einer beratungskonstitutiven Perspektivendivergenz verhindert hier eine erfolgreiche interaktive Bewältigung von Beratung; von wirklicher Beratung, verstanden als konstruktive Vermittlung zwischen den divergierenden Perspektiven, kann hier vielmehr gar nicht die Rede sein, und zwar weil eine beratungskonstitutive Divergenz der Perspektiven zwar vordergründig bzw. formal etabliert wurde, faktisch für die Orientierungen der Interagierenden aber keine Rolle spielt. Es wurde ja bereits bei der Beschreibung der interaktiven Auffälligkeiten, aber auch, als es um die Modalitäten der Herstellung der Beratungssituation ging, deutlich, daß das Beratungsschema und die eigene Ratbedürftigkeit durch den Nichtseßhaften nur formal ratifiziert wurden, ein tatsächlicher Wunsch nach Veränderung der Lebenssituation, irgendeine Form von Ratbedürftigkeit aber nicht gegeben ist. Die beschriebenen interaktiven Auffälligkeiten (beschrieben als Fokusbrüche bzw. -divergenzen sowie als Inkonsistenzen auf der Handlungsebene) sind Ausdruck bzw. direkte Folge dieser Situation. Daß hier die übergreifenden Handlungsorientierungen, die lokal verfolgten Gesprächsstrategien und die jeweiligen Verbindlichkeitsgrade von Beratungssituation und Beratungsinhalt intensiv mitbeteiligt sind, werde ich in den nun folgenden Abschnitten aufzeigen.

#### 4.4.3.2. Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation und die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem

Die faktisch fehlende beratungskonstitutive Divergenz der Perspektiven hängt natürlich – das habe ich eben angedeutet – eng zusammen mit einer fehlenden Komplementarität der Gesprächsstrategien von Berater und Nichtseßhaftem, die wiederum auch ableitbar sind aus den Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation.

Zunächst zum Berater: Nachdem die Identität des Ratsuchenden geklärt ist, ist zunächst – mit dem Lebensalter unter fünfzig – bereits eine der institutionell empfohlenen Voraussetzungen für eine Resozialisierungsberatung gegeben; sofort macht sich der Berater an die Klärung der zweiten Voraussetzung, die nicht zu kurze Verweildauer in Unterbringungseinrichtungen (vgl. Z. 3–11), um dann in zwei Reformulierungen der beratungsinitiierenden Frage (vgl. Z. 17–19) seine Absicht, jetzt eine Beratung durchzuziehen, zu bekräftigen und entsprechend Druck auf den Nichtseßhaften auszuüben, das Beratungsschema zu akzeptieren. Der Be-



rater erweitert hier also – in Vollzug eines institutionell geregelten Verfahrens bzw. in Übereinstimmung mit institutionell vorgegebenen Richtlinien – die Bewilligungssituation um den Aspekt des Beratens; er etabliert neben dem 'Bewilligen' 'Beraten' als neuen interaktiven Fokus.

Der Nichtseßhafte hingegen ist weiterhin deutlich an seinem situationsübergreifenden Handlungsziel 'Heimplatz in der kalten Jahreszeit, möglichst zusammen mit Freund' orientiert. Entsprechend bearbeiten jetzt beide – und insofern entsteht eine zumindest partielle Korrespondenz, was die lokalen Gesprächsstrategien betrifft – jeweils so viel vom jeweils anderen Handlungsschema mit wie unbedingt erforderlich, wenn der Handlungsspielraum innerhalb des 'eigenen' Schemas nicht zu sehr eingeengt werden soll.

Das will ich jetzt – zumindest exemplarisch – an einer markanten Stelle auch empirisch aufzeigen: Der Fokusbruch und die Inkonsistenz auf der interaktiven Ebene in der Äußerung des Nichtseßhaften *# milch#heim wissen se zufällig auch nicht ne 5s5* (Z. 46f.) und damit das Scheitern der Beratungsaktivitäten an dieser Stelle werden offensichtlich vom Berater auch entsprechend wahrgenommen, und er bearbeitet dann – sicherlich auch, um sich die Kooperation des Nichtseßhaften (wieder?) zu sichern – zunächst wieder über eine ganze Reihe von *turns* hinweg (Z. 49-67) das Bewilligungsanliegen, um sich dann allerdings, eingeleitet durch ein den Strategiewechsel deutlich signalisierendes *nein* (Z. 73), wieder dem für ihn jetzt dominanten Handlungsschema, dem Beraten, zuzuwenden. Umgekehrt akzeptiert ja doch der Nichtseßhafte mit der Ratifizierung des Beratervorschlags, wegen eines Platzes in einer Wiedereingliederungseinrichtung anzurufen, zumindest formal den ersten Lösungsschritt des Beratungskonzepts, auch wenn er primär natürlich darin nur eine – entsprechend auch resignierend registrierte – Teilbearbeitung seines eigentlichen Anliegens sehen kann.

Trotz der beschriebenen Brüche und Inkonsistenzen und der Umstände, die dafür verantwortlich sind, also faktisches Fehlen der strukturellen Voraussetzung für Beraten und Inkompatibilität von übergreifenden Handlungsorientierungen wie der lokalen Gesprächsstrategien, kann dennoch ein hohes Maß an Kooperativität zwischen den Interaktionspartnern angenommen werden; das Mitbearbeiten eines Teils des jeweils anderen Handlungsschemas ist ein Indiz dafür. Die große Routine beider in solchen Situationen berechtigt auch zu der Annahme, daß diese bedingte Kooperativität Ausdruck wechselseitigen Wissens um die Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation und um die Gesprächsstrategien



des anderen ist. Eine zugegebenerweise nur intuitiv erschließbare gemeinsame Wahrnehmung der Situation hat sicherlich situationsstabilisierende Funktion und führt dazu, daß die Interaktionspartner mit den Widersprüchen und Inkonsistenzen, die sie in der Situation hervorbringen, eigentlich ganz gut zurechtkommen; sie sind keine Spielverderber. Die interaktiven Auffälligkeiten, die ich beschrieben habe, und die sie verursachenden Umstände sind wohl eher als Normalität dieses Interaktionstyps anzusehen.

Daß die Behauptung von Wahrnehmungskonvergenz und interaktiver Kooperation in dem beschriebenen Sinne allerdings nicht uneingeschränkt stehen bleiben kann, wird dann gleich deutlich, wenn als letzter Umstand, der Einfluß nimmt auf die interaktive Bewältigung von Beratung, die für Berater und Nichtseßhaften unterschiedliche Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalt behandelt wird.

#### 4.4.3.3. Die Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalten

Man könnte sich nun fragen: Wenn doch von einem Wunsch nach Veränderung der Lebenssituation, von Rat- oder irgendeiner Orientierungslosigkeit bei dem Nichtseßhaften faktisch nicht die Rede sein kann – und es gibt ja einige Anzeichen dafür, daß das so ist –, wieso läßt sich der Nichtseßhafte in dieser Situation dann überhaupt und dann in so halbherziger Art und Weise auf eine Beratung ein. Und die Antwort auf diese Frage liegt sicher im hohen Verbindlichkeitsgrad, in einer überaus großen Abnahmeverpflichtung, und zwar sowohl was die Beratungssituation überhaupt betrifft als auch die Beratungsinhalte. Das hat zwei Gründe:

Einmal setzt der Berater selbst – das braucht sicherlich nicht mehr im einzelnen nachgezeichnet werden – allein dadurch, daß er das Bewilligungsschema um das Beratungsschema erweitert, durch, daß die Bewilligung von Ressourcen jetzt zumindest formal abhängig gemacht ist von einer Beteiligung an der Beratungshandlung. Auch der Nichtseßhafte weiß, daß selbst ein Teil seines Bewilligungsanliegens nur über das Akzeptieren eines ersten Lösungsschritts innerhalb des Beratungskonzepts des Beraters realisierbar ist; seine resignierenden Ratifizierungsaktivitäten *ja also dann ver#suchen wer=s* (Z. 94) und *ja versuchen sie=s mal* (Z. 120–122) sind Ausdruck dieses Wissens.

Zum anderen jedoch müssen über diesen eher trivialen Mittel-Zweck-Aspekt (Reaktion auf institutionellen Zwang, Anpassung an institutionell geregelte Verfahren) hinaus auch ethisch-moralische Kategorien bemüht werden, wenn es darum geht, den hohen Verbindlichkeitsgrad, was die Abnahme des Beratungsschemas und der Beratungsinhalte betrifft, einzuschätzen: Mit der vordergründigen Ratifizierung des Beratungsschemas (vgl. die Interpretation der Äußerung oben auf S. 143f. und S. 142, Fußnote 17) reproduziert der Nichtseßhafte die generelle sozialetische Einschätzung seiner eigenen Situation, aus der er – eben daher die fehlende Ratbedürftigkeit – zwar im Moment keine Konsequenzen ziehen will, die er aber doch in ganz allgemeiner Weise selbst auch teilt: Es kann nicht immer so weiter gehen. Dieses formale Eingeständnis, das ja letztlich dann auch die 'Beratungshandlung' ermöglicht, ist natürlich auch Ausdruck eines moralischen Zwangs, sich als der Schwächere, als der Abhängige und vielleicht auch als der Versager einsichtig zu zeigen, eine Art moralischer Unterwerfungsgeste, zu der er sich verpflichtet fühlt.

Sowohl eine Art pragmatischer Verbindlichkeit als auch eine ethisch-moralische zwingen den Nichtseßhaften also, sich auf ein Handlungsschema einzulassen, das er nicht will, für das – wie gezeigt – entsprechend auch die strukturellen Voraussetzungen fehlen.

Die beobachteten interaktiven Auffälligkeiten sind eine notwendige Folge dieser Situation. Kooperatives Verhalten ist hier Ausdruck eines latenten Konflikts.

#### 4.4.4. Zusammenfassung

Dieser Fall ist in jeder Weise anders gelagert als die anderen in diesem Beitrag analysierten. Ich will versuchen, das in der Zusammenfassung noch einmal zu verdeutlichen, auch, um damit zu rechtfertigen, daß das Untersuchungsmodell und seine Kategorien auf diesen Fall überhaupt anwendbar waren.

Nach Korrektur der Interaktionsvoraussetzungen (Aufklärung der Verwechslung) erweitert der Berater das bereits eröffnete Bewilligungsschema um ein Beratungsschema. Die von ihm gleichzeitig eingeführte und vom Nichtseßhaften formal ratifizierte beratungskonstitutive Perspektivendivergenz läßt sich umschreiben als Divergenz zwischen professionellem bzw. institutionellem Lösungswissen, untrennbar verbunden mit dem institutionell vorgegebenen Konzept 'Resozialisieren/Von-der-Straße-weg-bringen' als situationsübergreifender Handlungsorientierung

auf der einen Seite und der vom Berater unterstellten Veränderungsnotwendigkeit der Lebenssituation des Ratsuchenden auf der anderen.

In meiner Argumentation habe ich nachzuweisen versucht, daß die registrierten Auffälligkeiten im Gesprächsverlauf (thematische Fokusbrüche/Inkonsistenzen auf der interaktiven Ebene) auf diese grundsätzlich beratungskonstitutiven Divergenzen zurückzuführen sind. Die Schwierigkeit lag nun darin, daß die formal etablierte und ratifizierte Divergenz der Perspektiven faktisch nicht gegeben war (der Nichtseßhafte will seine Lebenssituation nicht verändern, hat keinen entsprechenden Beratungsbedarf): Wie soll eine faktisch nicht-existente Perspektivendivergenz für die beobachteten interaktiven Auffälligkeiten verantwortlich sein? Der Ausweg aus dem Dilemma war, das faktische Fehlen einer beratungskonstitutiven Divergenz als gesprächsgefährdenden Umstand unter dem Aspekt „Ausprägung der Perspektivendivergenz“ abzuhandeln und diesen Umstand als auslösendes Moment für das Fehlschlagen der konstruktiven Bewältigung von Beraten auszuweisen sowie mich für einen Nachweis der Existenz der genannten Perspektivendivergenz auf ihre formale Einführung durch die Beteiligten zu berufen.

Das Besondere an dieser Situation ist, daß die Fokusbrüche und die interaktiven Inkonsistenzen eigentlich keine interaktiven Turbulenzen zwischen den Beteiligten signalisieren, sondern eher eine besondere Form von Kooperation: Jeder bearbeitet den interaktiven Fokus des anderen so weit mit wie für einen reibungslosen Verlauf der Interaktion erforderlich; Berater und Ratsuchender 'sind keine Spielverderber'.

Einen Schritt weitergehend, muß man sich allerdings fragen, ob diese besondere Form von Kooperativität bei doch so deutlichen thematischen und handlungsschematischen Inkonsistenzen nicht nur die Oberfläche einer alles andere als konfliktfreien Interaktion ausmacht: Im Abschnitt „Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalten“ habe ich die Frage angeschnitten, ob es sich nicht vielmehr um ein unter Situationsdruck erzwungenes 'kooperatives' Interagieren des Ratsuchenden handelt, wobei der Druck weniger vom Berater persönlich als vielmehr von der Institution, die er vertritt, und deren Richtlinien ausgeht und von normativen moralischen Orientierungen, die der Nichtseßhafte, obwohl nicht konform damit lebend, in dieser Situation in ihrer Geltung teilen muß, wenn nicht sogar generell teilt.

Wir haben es – überspitzt formuliert – mit einer paradoxen Konstellation zu tun, in der Fokusbrüche und handlungsschematische Inkonsistenzen, indem sie von den Beteiligten toleriert werden, Ausdruck von partieller Kooperation sind, interaktives Kooperieren hingegen ein Ausdruck von latentem Konflikt.

#### 4.5. „dissertationskosten“ (1404/11)<sup>20)</sup>

##### 4.5.1. Die interaktive Auffälligkeit

Bei dem Gespräch „dissertationskosten“ handelt es sich um eine nicht institutionell eingebundene private Telefonberatung; die Interaktionspartner arbeiten nicht nur im gleichen Institut – der Berater als wissenschaftlicher Mitarbeiter, die Ratsuchende als studentische Hilfskraft –, sondern sie sind auch seit mehreren Jahren gut befreundet; vergleichbare Situationen, in denen der Ältere der Jüngeren seine Universitätserfahrungen zugänglich macht, hat es zwischen den beiden häufig gegeben. Darauf deutet auch die Art und Weise hin, wie sie die Beratungssituation initiiert und ihm gleichzeitig Kompetenz zuschreibt: *ich brauch mal wieder deinen weisen rat 5f5* (1404/11, S. 149).

Die Situation: Im Rahmen der Umstellung des Promotionsstipendiums der Ratsuchenden auf Graduiertenförderung müssen neue Anträge ausgefüllt werden, in denen unter anderem auch nach den voraussichtlichen Sachkosten der Dissertation gefragt wird. Nachdem die Ratsuchende ihr Anliegen formuliert hat (*nun wollt ich nur mal fragen 5g5 was meinst du sollte ich da ansetzen*; 1404/11, S. 149) und die Beteiligungsaufgabe des Beraters durch eine zusätzliche Vorgabe spezifiziert hat (*das geht ja nur um ne richt'zahl ungefähr nich 5s5*; 1404/11, S. 149), steigt der Berater in die Lösungsentwicklung ein, und zwar nicht sofort mit konkreten Lösungsvorschlägen, sondern vielmehr mit der ausführlichen Entwicklung eines abstrakten Lösungsprogramms. Dazu der folgende Gesprächsausschnitt, der auch die interaktiven Auffälligkeiten enthält, von denen ich bei meinen Analysen ausgegangen bin:

BERA 21 äh du das eh wird wird natürlich äh vie:l 12  
RASU

BERA 0 da mußt du dich mal en bißchen hinsetzen und den ganzen  
RASU

<sup>20)</sup> Das Gespräch ist vollständig abgedruckt in Schröder (1985, S. 148ff.).

- 5 BERA durchgang 5g5 0 rekonstruieren 5f5 und zwar 5g5 0 nach  
RASU
- BERA der promotion oder während der promotion 0 fällt ja  
RASU
- BERA erst mal die ganze schreibarbeit an 5f5 0 da mußt du  
RASU
- BERA in etwa 5g5 0 2l äh schon mal die länge voraussehen 5g5 12  
10 RASU
- BERA 0 und=äh 0 äh einkalkulieren daß daß äh die reinschrift  
RASU
- BERA durch ne schreiberin 5f5 00 äh gemacht wird ne  
RASU
- 15 BERA 5s5 und äh 5g5 00 2l und dann mußt du irgendwie auch  
RASU mhm
- BERA auf die druckkosten 0 # äh # zurückkommen 0 und eh 12  
RASU # ja ja #
- BERA LACHT \* da is es 0 da is wieder die frage 5g5 \* 0 ob  
20 K LACHEND GESPROCHEN
- RASU
- BERA du das in ne reihe 0 in irgend ne reihe unterbringst 5g5  
RASU
- BERA 0 ob du=s selbst machen muß und da macht man dann meistens  
25 RASU
- BERA das preiswertere so=n so=n photomechani#schen 5g5 0  
RASU # mhm
- BERA äh # druck 0 2l das weiß ich 5g5 0 gar nich 5g5  
RASU mhm #
- 30 BERA 12 0 gar nich so genau 5f5 0 wie lange hast du denn 0 zeit  
RASU
- BERA noch # dafür 5s5 #  
RASU # nee # das muß jetzt also ich wollt=s
- BERA
- 35 RASU morgen abschicken das soll nämlich bis ende der woche

- BERA # ja #  
 RASU 5g5 0 hin # und # ich hab das gefühl daß das nicht so  
 BERA # ja #  
 RASU 5g5 00 so unglaublich wich"tig ist was # da # drin steht
- 40 BERA mhm  
 RASU ich denke auch nicht daß das in \* irgendeiner  
 K LACHEND GESPROCHEN
- 45 BERA ja  
 RASU hinsicht \* verpflichtend ist nur 5g5 zuerst wollt ich  
 K
- BERA  
 RASU das freilassen aber ich denke irgend so=n richt"betrag
- 50 BERA # mhm #  
 RASU # weißt du 5s5 #  
 (1404/11, S. 149ff.)

Auffällig an dieser Episode sind sicherlich die beiden deutlich Ungeduld signalisierenden Hörerreaktionen *ja ja* (Z. 20) und *mhm mhm* (Z. 29-31) sowie das nur als Zurückweisung und Nicht-Akzeptieren zu interpretierende *nee* (Z. 35), mit dem die Ratsuchende auf die Explorationsfrage des Beraters *wie lange hast du denn 0 zeit noch dafür 5s5* (Z. 32-34) reagiert. Dieses *nee* ist natürlich nicht als Antwort auf die Explorationsfrage zu verstehen (die Antwort darauf schließt sich an das *nee* an); vielmehr ist das *nee* inhaltlich zu interpretieren als Zurückweisung der Aufwendigkeit des praktizierten Verfahrens; darüber hinaus – und diese Funktion ist wohl fast noch wichtiger – kommt dem *nee* eine Art interaktive Platzhalterfunktion zu: Die Ratsuchende reserviert sich damit verbalen Handlungsraum – einen *slot* – über die reine Beantwortung der Explorationsfrage hinaus, und zwar für eine ausführlichere Zurückweisung der Aufwendigkeit des vom Berater vorgeschlagenen Lösungswegs; ohne das *nee* liefe sie Gefahr, nach Entsprechung des Explorationsanliegens das Verbalisierungsrecht sofort wieder an den Berater zu verlieren, der dann mit der begonnenen Lösungsaktivität hätte fortfahren können. So kann sie jetzt an die Beantwortung der Explorationsfrage ein *und* (Z. 39) anschließen, dem eigentlich gar keine koordinative Funktion zukommt, sondern das formal die interaktive Füllung des durch das *nee* reservierten Handlungsraums ankündigt und einleitet, und zwar eine Relevanzrückstufung und

eine Reformulierung des Anliegens (vgl. Z. 39-51). Ob nun bewußt praktiziert oder unbewußt vollzogen, in jedem Fall ist anzumerken, daß es sich um eine sehr elegante Lösung des interaktiven Problems handelt, gleichzeitig zwei unterschiedliche Aktivitäten vollziehen zu müssen, nämlich einmal – auch aus Gründen der Kooperativität – dem Explorationsanliegen des Beraters zu entsprechen, andererseits aber auch um einer erfolgreichen Realisierung der eigenen Handlungsziele willen das vom Berater eingeleitete Lösungsverfahren zu stoppen.

Für den weiteren Gang der Argumentation bleibt festzuhalten, daß die beiden Hörerreaktionen *ja ja* (Z. 20) und *mhm mhm* (Z. 29-31) sowie das *nee* (Z. 35) als deutliche Hinweise auf eine Gefährdung der interaktiven Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen gelten müssen. Der erste Anlauf zur Einlösung der Berateraufgaben mißlingt. Zu fragen ist hier natürlich, warum, zumal direkt nach der bereits zitierten Kompetenzzuschreibung und Vertrauensbekundung durch die Ratsuchende diese schon den ersten Versuch des Beraters, seine Erfahrung und sein Wissen für die Lösung ihres Problems einzusetzen, den ersten Versuch, das ausgesprochene Vertrauen zu rechtfertigen, so deutlich zurückweist.

Zur Beantwortung dieser Frage soll zunächst wieder die für die Situation beratungskonstitutive Divergenz beschrieben werden, und anschließend sollen die besonderen Umstände erläutert werden, die hier zunächst eine erfolgreiche interaktive Bewältigung von Beraten verhindern.

#### 4.5.2. Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz

Die zunächst zumindest<sup>21)</sup> in dem Gespräch zentrale beratungskonstitutive Perspektivendivergenz wird im Rahmen der Herstellung der Beratungssituation und der Problempräsentation durch die Ratsuchende selbst eingeführt: Ganz abstrakt formuliert, geht es ihr um seinen 'weisen Rat', um sein größeres Wissen, um seine größere Erfahrung also auf einem zunächst in der Herstellung der Situation nicht näher spezifizierten Gebiet; mit seinem ratifizierenden *ich werde ihn dir 5g5 0 zuteil werden lassen wenn es geht 5f5* (1404/11, S. 149) akzeptiert der Berater mit

<sup>21)</sup> Der spätere Verlauf des Gesprächs läßt die Annahme, daß bei der Ratsuchenden auch Skrupel und latente Ängste, sie könnte sich durch Artikulation zu großer Ansprüche den Unmut der für die Graduiertenförderung zuständigen Instanzen und Personen einhandeln, daß die Ratbedürftigkeit also auch eine ausgeprägte emotionale Komponente aufweist, zumindest diskussionswürdig erscheinen.



einem Vorbehalt, der allein schon durch den pauschalen Charakter der Kompetenzzuschreibung motiviert ist, die beratungskonstitutive Divergenz, die sich umschreiben läßt als 'auf größerer Erfahrung basierende Problemlösefähigkeit des Beraters vs. fehlende Erfahrung auf seiten der Ratsuchenden'. Die Spezifizierung auf das professionelle Wissen und die professionelle Erfahrung des Beraters und die korrespondierende Unerfahrenheit bzw. das Nicht-Wissen der Ratsuchenden erfolgt dann in der direkt folgenden Problempräsentation: Es geht um das Promotionsstipendium der Ratsuchenden, spezieller: um die Frage nach den sogenannten Sachkosten der Dissertation in einem Antrag auf Graduiertenförderung. Der Berater selbst ist promoviert; sein berufliches Betätigungsfeld ist – wie in der allgemeinen Situationsschilderung bereits erwähnt – der Lehrbetrieb in einem Universitätsseminar und die Arbeit in einem Forschungsinstitut.

Mit dem Einstieg des Beraters in die Bearbeitung des Problems akzeptiert er auch die von der Ratsuchenden unterstellte Perspektivendivergenz, also professionelles Wissen und persönliche Erfahrung mit dem Problem auf seiner Seite und entsprechende Unerfahrenheit auf seiten der Ratsuchenden, als beratungskonstitutive Divergenz für dieses Gespräch: Er fühlt sich in der von der Ratsuchenden unterstellten Weise zuständig und kompetent für das Problem.<sup>22)</sup>

Im folgenden gilt es zu zeigen, warum eine Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenz zunächst mißlingt, warum es zu den beschriebenen Ummutsäußerungen und zu einer Zurückweisung schon der ersten Berateraktivität kommt.

#### 4.5.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände

Direkt verantwortlich für das Mißlingen des ersten Lösungsansatzes ist die fehlende Komplementarität der Bearbeitungskonzepte, genauer: der Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchender in dieser Phase des

<sup>22)</sup> Es gibt allerdings Hinweise, daß diese Beratungssituation durchaus interpretierbar ist als ein von der Ratsuchenden initiiertes Beziehungsspiel; solche Hinweise wären die uneigentliche Redeweise beider Gesprächspartner bei der Herstellung der Situation (allerdings auch deutbar als geisteswissenschaftliche Idiosynkrasie), vor allem aber der durchaus als 'flirtend' charakterisierbare Klang der Stimme der Ratsuchenden. Eine Berücksichtigung entsprechender Interpretationsansätze allerdings würde die Argumentation an dieser Stelle unnötig komplizieren, zumal dadurch die Ratbedürftigkeit der Ratsuchenden allenfalls relativiert, nicht aber in Frage gestellt würde.



Gesprächs. Ähnlich gelagerte Wirkungszusammenhänge konnten ja auch schon anhand des Gesprächs „die frühe verlobung“ aufgezeigt werden, und dieser Wirkungszusammenhang ist auch nicht das eigentlich Interessante an dieser Episode; ich handle diesen gesprächsgefährdenden Umstand in Kapitel 4.5.3.1 ab. Interessanter dürfte sein, daß sich im Gespräch selbst Ursachen isolieren lassen, die für diese unterschiedlichen Vorstellungen oder Konzepte einer angemessenen Bearbeitung des Problems verantwortlich sind. Ich werde diese Ursachen – es handelt sich um Phänomene, die den Präsentationsstil der Ratsuchenden betreffen, sowie um Wahrnehmungsdivergenzen – in Abschnitt 4.5.3.2 beschreiben. Es müssen also sowohl unmittelbare oder primäre als auch mittelbare oder sekundäre gesprächsgefährdende Umstände herangezogen werden, wenn das Mißlingen der Verarbeitung der beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen in der zitierten Episode erklärt werden soll.

#### 4.5.3.1. Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien

Die Ratsuchende selbst 'erleichtert' die interpretative Erschließung des konfliktauslösenden Umstands erheblich; auf ihre Unmuts- bzw. Ungeduldsbekundungen und ihr zurückweisendes *nee* läßt sie – nach Beantwortung der Explorationsfrage – zunächst eine ausführliche Begründung des Nicht-Akzeptierens folgen, die ich noch einmal zitiere:

BERA [...]

RASU [...] ich hab das gefühl daß das nicht so

40 BERA # ja #

RASU 5g5 00 so unglaublich wich"tig ist was # da # drin steht

BERA mhm

RASU ich denke auch nicht daß das in \* irgendeiner

K LACHEND GESPROCHEN

45 BERA ja

RASU hinsicht \* verpflichtend ist nur 5g5 zuerst wollt ich

K

BERA

RASU das freilassen aber ich denke irgend so=n richt"betrag

50 BERA # mhm #

RASU # weißt du 5s5 #

Mit dem Hinweis, daß das nicht 'so unglaublich wichtig' sei und auch nicht 'in irgendeiner Hinsicht verpflichtend', bedeutet sie dem Berater natürlich, daß er dem Problem eine zu große Relevanz beigemessen und entsprechend ein weitaus zu aufwendiges Lösungsverfahren initiiert hat. Die gleiche Funktion einer korrigierenden Relevanzrückstufung haben dann auch die Erwähnung ihres eigenen ersten Lösungskonzepts, nämlich die Idee, die Frage nach den Sachkosten der Dissertation einfach nicht zu beantworten, und natürlich die Reformulierung ihres Anliegens, mit der sie die der ersten Anliegenformulierung (*nun wollt ich nur mal fragen 5g5 0 was meinst du sollte ich da ansetzen; 1401/11, S. 149*) als Bearbeitungsvorgabe für den Berater hinzugefügte Formulierung *das geht ja nur um ne richt"zahl ungefähr nich 5s5; 1404/11, S. 149*) jetzt zum eigentlichen Anliegen macht: *aber ich denke irgend so=n richt"betrag weißt du 5s5 (Z. 49-51)*. Gegenüber der ersten Anliegenformulierung stellt diese Reformulierung natürlich eine Verschärfung des Aspekts des 'Nicht-so-wichtig-seins' dar.

Alles weist also direkt darauf hin, daß die Ratsuchende mit ihren Reaktionen die Beratereinschätzung des Problems korrigieren und ihn zu einer entsprechend unaufwendigeren Beratungsaktivität anhalten will. Damit ist indirekt der Umstand auch bereits genannt, der verantwortlich ist für das Scheitern dieses ersten Beratungsversuchs: Mit dem vom Berater initiierten Bearbeitungskonzept, ausgehend von der Entwicklung eines abstrakten Lösungsprogramms, ein konkretes Lösungskonzept zu erarbeiten, entspricht dieser nicht den Erwartungen der Ratsuchenden, die auf einen knappen 'ad-hoc-Ratschlag' aus ist. Verantwortlich für das Mißlingen des ersten Beratungsversuchs ist also der Umstand fehlender Komplementarität zwischen den Bearbeitungskonzepten, den Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchender: Er strebt eine gründliche und gewissenhafte Lösungsentwicklung für das Problem an, sie erwartet eine ad-hoc-Lösung, konkret: eine unverbindliche Richtzahl, die dann mit den tatsächlichen späteren Kosten nicht übereinzustimmen braucht.

Zu ergänzen ist hier nur noch, daß ihre Relevanzrückstufungs- und Reformulierungsversuche Erfolg haben; der Berater entspricht ihren Erwartungen:

BERA [...] ja 5g5 00 äh also ich würde da da  
RASU [...]

BERA ohne mit der wimper zu zucken fünftausend mark erst  
RASU

BERA mal # hinschreiben 5f5 # 0 ja ja 5s5 00

RASU # so: viel 5s5 #

(1404/11, S. 151)

Und es folgen aufwendige Plausibilisierungsversuche des Beraters, reagiert die Ratsuchende doch hier erneut mit Widerstand (vgl.: *so: viel 5s5*), diesmal wegen der ihr unangemessen erscheinenden Höhe des vom Berater empfohlenen Richtbetrags.

#### 4.5.3.2. Gesprächsphänomene, die für die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien verantwortlich sind

Zu fragen ist natürlich jetzt, warum der Berater so deutlich an den Erwartungen der Ratsuchenden vorbeiagiert, hätte die Bearbeitungsvorgabe, die sie explizit ihrer ersten Anliegenformulierung anschließt (*das geht ja nur um ne richt"zahl ungefähr nich 5s5*), das doch eigentlich verhindern müssen.

Festzuhalten ist zunächst, daß direkt verantwortlich für dieses Vorbeagieren an den Erwartungen der Ratsuchenden natürlich eine abweichende Einschätzung des Problems ist, eine Wahrnehmungsdivergenz zwischen beiden, die – ihre Hörerreaktionen, Relevanzrückstufungs- und Reformulierungsaktivitäten zeigen das – der Ratsuchenden ja auch sehr schnell bewußt wird.

Offen bleibt aber weiterhin die Frage, wie es zu dieser Einschätzungs- oder Wahrnehmungsdivergenz kommen konnte. Einen möglichen und m.E. sehr plausiblen Erklärungsansatz liefert der Präsentationsstil der Ratsuchenden, den sie für die Herstellung der Situation sowie für die Formulierung des Problems wählt: So gehe ich davon aus, daß die Phrase *ich brauch mal wieder deinen weisen rat 5f5* (1404/11, S. 149) selbst bei der Berücksichtigung des uneigentlichen Redestils semantisch noch eine sehr aufwendige Form der Herstellung einer Beratungssituation und der Kompetenzzuschreibung darstellt, hinter der man eigentlich kaum als einziges Beratungsinteresse das Erfahren einer unverbindlichen Richtzahl vermuten würde. Das gleiche gilt sicherlich für die doch relativ ausführliche Problempräsentation und die Anliegenformulierung, so daß die Ratsuchende mit der direkt angeschlossenen Bearbeitungsvorgabe (*das geht ja nur um ne richt"zahl nich 5s5*; 1404/11, S. 149) den möglicherweise bereits mit der Entwicklung von Lösungskonzepten beschäftigten Berater eigentlich schon gar nicht mehr erreichen konnte. Die latenten Widersprüche zwischen 'Aufwand heischender' Situationsherstellung und Pro-

blempräsentation auf der einen und der Bearbeitungsvorgabe auf der anderen Seite sind sicher nicht von der Hand zu weisen.

Ein möglicher Erklärungsansatz für fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien und Bearbeitungskonzepte ist also m.E., daß die Ratsuchende durch ihren Präsentationsstil bei der Herstellung der Beratungssituation, der Kompetenzzuschreibung und bei der Problempräsentation die Divergenz der Problemwahrnehmung zwischen sich und dem Berater selbst verursacht. So ist – um nur einen Aspekt weiter auszuformulieren – nur allzu verständlich, daß der Berater – einmal in so positiver Weise auf seine Beraterqualitäten angesprochen – diese auch unter Beweis stellen will.

Nun zeichnet sich – so könnte man einschränkend anmerken – der Interaktionsstil des Beraters, sein Sprachgestus, insgesamt durch eine gewisse Bedächtigkeit und Umständlichkeit aus. Doch scheint mir eine Interpretation, die ausschließlich diesen persönlichen Stil des Beraters für die beschriebenen Turbulenzen verantwortlich machen wollte, zu kurz zu greifen. Schließlich beweist der Berater ja auf die Zurückweisungs- und Reformulierungsaktivitäten der Ratsuchenden hin, daß er durchaus auch in der Lage ist, den Erwartungen der Ratsuchenden knapp und prägnant zu entsprechen.

Auch wenn die hier versuchte Erklärung für die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien nur mit Plausibilitätsannahmen operieren konnte, die Deutungen also nicht letztlich 'beweisbar' sind und andere – wenn auch vielleicht weniger plausible – Erklärungen durchaus denkbar wären, so halte ich dieses Verfahren dennoch für legitim: Bei der Sinnrekonstruktion interaktiver Vorgänge bei dem unmittelbar Einsichtigen, dem objektiv Überprüfbaren zu verharren, hieße, von vornherein differenzierte Einsichten in die Bedingungen menschlicher Kommunikation auszuschließen.

#### 4.5.4. Zusammenfassung

In der zitierten Episode mißlingt die interaktive Verarbeitung einer vor allem kognitiv ausgeprägten Perspektivendivergenz, weil der Berater mit seiner Absicht, eine gründliche und gewissenhafte Lösung des Problems zu erarbeiten, nicht den Erwartungen der Ratsuchenden entspricht, die vielmehr nur an einer konkreten unverbindlichen Richtzahl als Antwort auf die Frage nach den Sachkosten der Dissertation in ihrem Antrag auf Graduiertenförderung interessiert ist. Diese vorübergehend fehlende

Komplementarität der Gesprächsstrategien bzw. Bearbeitungskonzepte ist Ausdruck einer temporären Wahrnehmungsdivergenz zwischen Berater und Ratsuchender, einer divergierenden Problemeinschätzung, die wiederum mit ausgelöst wird durch den Präsentationsstil, mit dem die Ratsuchende die Beratungssituation initiiert und ihr Problem sowie ihr Anliegen formuliert, eine Art und Weise der Präsentation, die den Berater offensichtlich erst zu den falschen Annahmen darüber, was von ihm erwartet wird, verleitet.

#### 4.6. „der theaterwissenschaftler“ (1400/61)<sup>23)</sup>

##### 4.6.1. Die interaktive Auffälligkeit

Bei der Analyse eines Ausschnitts aus dem Gespräch „der theaterwissenschaftler“ kommt es mir auf zweierlei an: Zum einen soll an einem weiteren Fall die analytische Tauglichkeit des Konzepts der Perspektivendivergenzen in ihrer zugleich beratungskonstitutiven und beratungsgefährdenden Funktion sowie der besonderen Umstände als den konfliktauslösenden Faktoren demonstriert werden; zum anderen läßt sich an dem gleich folgenden Gesprächsausschnitt wie auch am gesamten Gesprächsverlauf besonders deutlich die konfliktauslösende und -verschärfende Funktion von Wahrnehmungsdivergenzen aufzeigen.

Es handelt sich bei dem Gespräch um eine besonders kurze Beratung – vielleicht auch ein Indiz für das weitgehende Scheitern der Situation, sicherlich aber auch eine Folge der Rahmenbedingungen des Gesprächs, das als Teilsituation einer seminaröffentlich nach dem Schema 'von ... bis ...' angekündigten Studienberatungssprechstunde im Germanistischen Seminar einer Universität natürlich zeitlich stark restringiert ist. Beraten wird durch Angehörige des Mittelbaus, die sich in einem verabredeten Wechsel ablösen; die Studenten, also auch der Student in dieser Situation, wenden sich nicht an eine bestimmte Person, sondern kommen ganz allgemein zur Studienberatung. Es sind bereits andere Studenten beraten worden, und es warten – so müssen zumindest Student und Berater annehmen – noch weitere Ratsuchende auf dem Gang vor der Tür. Das Anliegen des Studenten: Nach Aufgabe des Philosophie- und Geschichtsstudiums will er an einer anderen Universität Theaterwissenschaften und Germanistik studieren; geplanter Abschluß ist der Magister oder die Promotion. An der Universität, an der das Gespräch stattfindet und an der der ratsuchende Student vor dem Wechsel noch ein Semester überbrücken möchte,

<sup>23)</sup> Das Gespräch ist vollständig abgedruckt in Schröder (1985, S. 27ff.).

gibt es das Fach „Theaterwissenschaften“ nicht. Beratungsgegenstand ist nun der Belegplan für dieses eine Semester, das ja gleichzeitig das erste Semester des Germanistikstudiums darstellt.

Ohne daß ich an dieser Stelle jetzt schon im einzelnen auf Aspekte der Problempräsentation und der Anliegenformulierung zu sprechen komme, will ich vorausschicken, daß der Ratsuchende sein Anliegen formuliert, als gelte es, eine sinnvolle Zusammenstellung von Veranstaltungen erst zu finden (*es=ist jetzt die frage was ich nach dieser studienordnung für 5g5 0 ähm: di:nge jetzt auswählen muß 5f5 00 womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie man das aufbaut 5f5<sup>24)</sup>*), daß er aber tatsächlich bereits ein komplettes Programm zusammengestellt hat, das er von kompetenter bzw. offizieller Seite auf seine Angemessenheit überprüfen lassen will. Dieses widersprüchliche Verhalten des Ratsuchenden und die interaktiven Folgen werden mich weiter unten im Zusammenhang mit einer Diskussion der gesprächsfährdenden Umstände noch ausführlich beschäftigen.

Der jetzt folgende Ausschnitt, der die interaktive Auffälligkeit enthält, stammt aus der zweiten Hälfte des Gesprächs; der Berater wickelt Lösungsaktivitäten ab, und zwar bearbeitet er sowohl die Aufgabe, die ihm eigentlich mit der oben zitierten Anliegenformulierung zugewiesen worden war, nämlich Entwicklung eines Lösungskonzepts, als auch die Aufgabe, ein bereits vorhandenes Lösungskonzept des Ratsuchenden zu evaluieren, dem eigentlichen, aber nicht explizierten Anliegen des Studenten:

BERA [...] sie können sich noch eine  
RASU

BERA vorlesung aussuchen 5f5 0 # da # gibt=s jetzt eine  
RASU # ja #

5 BERA kleistvorlesung 0 von beh#mann #  
RASU # ja # ich hab auch eine ja 0

BERA # wer macht  
RASU kafka hab ich genommen aber es is an sich" # en ... ein

BERA kaf#ka 5f5

10 RASU # ich weiß nicht ob=s=n en seminar" is oder ne

<sup>24)</sup> 1400/61, S. 28; vgl. auch unten S. 172ff., Z. 19ff.; dort ist diese Textstelle noch einmal im Zusammenhang abgedruckt.

BERA

RASU vorlesung aber 5g5 0 das hat mich also interessiert 5s5 00

BERA wer macht ne kafkavorlesung 5f5

RASU ich hoffe daß das geht 5f5

15 BERA

RASU RÄUSPERT SICH 2l mh: 00 äh ähm 0 ro"denberger 5g5 12 00 is=es

BERA

RASU ich weiß jetzt nicht ob es ne vorlesung is jetzt oder

BERA # s=is en proseminar 5g5 0 das is en proseminar # was

20 RASU # n seminar 5f5 0 oder n seminar 5f5 #

BERA rodenberger macht 5f5

RASU also sie würden eher an=ne ne

BERA 3s äh na ja 5s5 RÄUSPERT SICH

RASU vorlesung 5g5 3s ach so

25 BERA # im prinzip is es so daß die # daß # die äh

RASU # ja dann hab doch hab ich auch noch s3 # # LACHT

BERA # daß man # einföhrung s3 # 0 äh 0 2s und

RASU ETWAS # # 3l ... ne ganze menge 13 #

BERA proseminar nicht im gleichen semester machen soll 5f5

30 RASU

BERA sondern erst die einföhrung dann das proseminar 5f5 s2

RASU

BERA # aber # äh was

RASU ah ja 5f5 0 ja dann laß ich das fa#llen 5f5 #

35 BERA rodenberger über kafka macht 5g5 0 dürfte auch einföhrenden

RASU

BERA charakter haben 5s5 00 also ich würde doch mal in der ersten

RASU

BERA stunde vorbeigehen und da gucken 0 nich ich mein wenn 3l sie=s

40 RASU

BERA machen wollen # ich kann es ihnen nicht verbieten 13 #

RASU # ich hab da noch ne vorlesung #

BERA # ah ja 0 mhm #

RASU äh und zwar schwank und witz 5f5 00 # siegel 0 siegel #



45 BERA 0 bei siegel 5f5 00 und ähm ... sie haben also nehmen sie  
RASU

BERA nicht zu viel stunden denken sie daß # sie: daß sie 5g5 #  
RASU # 3s ich weiß ich hab #  
(1400/61, S. 30f.)

Als interaktive Auffälligkeit ist hier sicherlich zu notieren, daß ein relativ aufwendiger Versuch des Beraters, in seinen Lösungs- und Evaluationsaktivitäten auf die besonderen Interessen des Studenten einzugehen, von diesem nicht einmal zur Kenntnis genommen, geschweige denn als Anstrengung honoriert wird. Dieses deutliche Übergehen einer Berateraktivität ist besonders auffällig, weil der Berater hier – in Würdigung der besonderen Bedingungen des Falls – sogar gegen die institutionelle Regel 'Erst-Einführung-dann-Seminar' verstößt, die er eigentlich gegenüber dem Ratsuchenden vertreten müßte; Diese sehr flexible Berateraktivität realisiert er entsprechend mit der Figur 'im Prinzip (Z. 25) ... aber (Z. 33) ...'. Und angesichts dieses doch recht hohen Grades an Kooperativität kommt den beiden Äußerungen des Studenten *ah ja 5f5 0 ja dann laß ich das fallen* (Z. 34) (die 'zwar-aber'-Figur des Beraters hätte er eigentlich wahrnehmen müssen) und *ich hab da noch ne vorlesung äh und zwar schwank und witz 5f5 00 siegel 0 siegel* (Z. 42-44) die Qualität eines Affronts zu, praktiziert er doch damit demonstrativ Konformität mit einer institutionellen Regel, die ihm doch offensichtlich eigentlich gar nicht wichtig bzw. einsichtig ist.

Wir haben es hier auf thematischer Ebene mit einer deutlichen Fokusdivergenz zu tun und auf der Handlungsebene mit einer auffälligen Inkonsistenz, einer fehlenden Korrespondenz zwischen den Aktivitäten der Interaktionspartner. In dem Verhalten des Ratsuchenden so etwas zu sehen wie Aufkündigung von Kooperativität, läge eigentlich nahe; daß der Berater hier nur mit einem Fokuswechsel reagiert (*also nehmen sie nicht zu viel stunden*; Z. 45ff.), mag z.T. auf die stabilisierende Wirkung einer einmal hergestellten Beratungssituation zurückführbar sein; zum anderen könnte diese relativ schwache Reaktion auch Ausdruck einer vom Berater empfundenen besonderen Fürsorgepflicht für den Ratsuchenden in dieser sozial doch sehr stark asymmetrischen Situation sein.<sup>25)</sup>

<sup>25)</sup> Plausibel ist allerdings auch eine andere Deutung: Durch Regression auf institutionelle Regeln beansprucht der Berater die aktive Beraterrolle, die ihm ja zunächst vom Ratsuchenden nicht zugestanden wurde, indem dieser – entgegen dem explizit formulierten Anliegen – als Beratungsgegenstand die Akzeptabilitätsprüfung seines eigenen aktuellen Lösungsprogramms durchsetzte.



In jedem Fall aber mißlingt in dieser Episode deutlich die Vermittlung zwischen Beraterperspektive und Perspektive des Ratsuchenden, die Beratung scheitert.

Im folgenden gilt es zu zeigen, warum das so ist, und darüber hinaus, daß die hier beobachtete Turbulenz in einem systematischen Zusammenhang steht mit dem gesamten Gesprächsverlauf. Dazu bedarf es zunächst der Entwicklung der für dieses Beratungsgespräch konstitutiven Perspektivendivergenz, deren interaktive Verarbeitung hier ja mißlingt.

#### 4.6.2. Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz

Die für diese Beratungssituation konstitutive Divergenz der Perspektiven wird eingangs des Gesprächs von den Beteiligten explizit etabliert, und zwar zunächst auf einer abstrakteren unspezifischeren Ebene und dann auf einer konkreten, bereits in spezifischer Weise fallbezogenen Ebene. Auf das fragende *jemand zur studienberatung 5s5* (S. 171, Z. 1)<sup>27)</sup> des Beraters (aus der geöffneten Tür des Beratungszimmers in den Gang vor dem Zimmer hinein gesprochen) und auf das auffordernde *gehen sie rein 5f5* (S. 171, Z.4) (nachdem sich der Ratsuchende offensichtlich als an Studienberatung Interessierter zu erkennen gegeben hat) reagiert der Student mit Eintreten in das Zimmer und Platznehmen. Damit sind die institutionellen Rahmenbedingungen noch einmal ausdrücklich genannt und als für die Situation gültig abgesichert worden: Der Berater ist für die Studienberatung des Germanistischen Seminars zuständig, und der Student will sich genau dort beraten lassen.

Für die Perspektive des Beraters und damit für die Erwartungen, die der Student jetzt legitimerweise gegenüber dem Berater haben darf, bedeutet das: Der Berater vertritt die Regeln und Konventionen einer Institution (Prüfungsordnung, Studienordnung, Seminarordnung), er verfügt über das entsprechende institutionelle Wissen, ist vertraut mit Inhalt und Anforderungsniveau der germanistischen Lehrveranstaltungen des angehenden Semesters und verfügt über die Erfahrung eines erfolgreich absolvierten Germanistikstudiums. Über die Perspektive des Studenten ist auf dieser ersten abstrakten Ebene nur sehr Allgemeines aussagbar: Für den Berater ist bisher nur hypostasierbar, daß sich die Ratbedürftigkeit des Studenten auf Studienbelange primär im Rahmen eines Germanistikstudiums bezieht. Ob es sich aber eher um Informationsdefizite hinsichtlich

<sup>27)</sup> Die gesamte Eröffnungsphase des Gesprächs ist unten auf S. 171ff. abgedruckt.

bestimmter institutioneller Bedingungen handelt, ob vielleicht eher die professionelle Erfahrung des Beraters mit einem sinnvollen Studienaufbau gefragt ist, ob auch oder vielleicht sogar primär psychische Aspekte betroffen sind, also etwa Prüfungsängste, eine grundsätzliche Hilfs- oder Orientierungslosigkeit, oder ob – die emotionale und die kognitive Dimension wäre dann in gleicher Weise betroffen – der Ratsuchende mit grundsätzlichen Zweifeln am Sinn der Wissenschaft oder des Studiums zum Berater kommt, das alles ist für den Berater zunächst offen.

Mit der Problempräsentation und der Anliegenformulierung durch den Studenten wird dann in einem zweiten Schritt die konkrete beratungskonstitutive Divergenz der Perspektiven für dieses Gespräch etabliert: *äh es=ist jetzt die frage was ich nach dieser studienordnung für 5g5 0 ähm: di:nge jetzt auswählen muß 5f5 00 und 5g5 0 womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie man das aufbaut 5f5*. (S. 172, Z. 19ff.). Der Student erwartet also für die Kombination Theaterwissenschaften und Germanistik mit dem Ziel des Magisters oder der Promotion vom Berater sowohl institutionelle Kompetenz (siehe den Hinweis auf die Studienordnung) als auch professionelle Erfahrung mit einem Studienaufbau (*womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie man das aufbaut 5f5*). Die für dieses Beratungsgespräch konstitutive Divergenz der Perspektiven könnte also umschrieben werden mit 'institutionelles Wissen und allgemeine Erfahrung mit dem Problem bzw. Routine auf seiten des Beraters vs. fehlendes Wissen und Unerfahrenheit auf seiten des Studenten'.

Die beratungskonstitutive oder strukturelle Perspektivendivergenz ist damit insofern eingegrenzt und spezifiziert, als jetzt beiden Interaktionspartnern bewußt ist, daß es sich um eine Orientierungslosigkeit bzw. einen Wunsch nach besserer Orientierung handelt, die bzw. der primär auf Wissens- und Erfahrungsdefiziten beruht; die psychisch-emotionale Dimension, also etwa Gefühlslagen wie Verzweiflung, Betroffenheit, Niedergeschlagenheit oder Ausweglosigkeit, zu deren Abbau der Berater aus der Position der Falldistanz, des Nicht-Betroffenseins beitragen könnte, ist nicht angesprochen.

Im folgenden gilt es nun wieder zu zeigen, warum die interaktive Verarbeitung der oben beschriebenen beratungskonstitutiven Divergenz in dem zitierten Gesprächsausschnitt nicht gelingt. Es wird bei der entsprechenden Diskussion der konfliktauslösenden bzw. beratungsgefährdenden Umstände im Fall des Gesprächs „der theaterwissenschaftler“ in noch größerem Maß als bei den anderen Gesprächen erforderlich, den gesamten Gesprächsverlauf bis zu der zitierten Episode in die Diskussion

einzu beziehen: Die beschriebene Turbulenz wird m.E. nicht nur durch lokal wirkende Faktoren ausgelöst, sondern muß vielmehr in Zusammenhang gebracht werden mit einer systematischen Störung des gesamten Gesprächs, also letztlich mit strukturellen Eigenschaften bzw. Voraussetzungen, die nur durch eingehendere Interpretation des voraufgehenden interaktiven Verlaufs aufgedeckt werden können. Vorwegnehmend sei hier schon erwähnt, daß es sich dabei um Phänomene handelt, die am adäquatesten mit „Wahrnehmungsdivergenzen“ und „partieller Aufkündigung von Kooperativität“ beschrieben sind.

#### 4.6.3. Die gesprächsgefährdenden Umstände

Bei der interpretativen Rekonstruktion der Umstände, die im zitierten Gesprächsausschnitt die Vermittlung zwischen Beraterperspektive und Perspektive des Ratsuchenden behindern, wird noch deutlicher als im Fall des Gesprächs „dissertationskosten“, daß dem Analysierenden eben nur ein interpretativer Zugang möglich ist, und das heißt, daß eben auch sein eigenes Vorverständnis mit konstitutiv für seine Versuche ist, den Sinn solcher interaktiven Vorgänge zu rekonstruieren. Ziel meiner Beschreibungen ist in jedem Fall, die Sinnrekonstruktion für einen Dritten nachvollziehbar zu machen, auch wenn meine Interpretationen von ihm nicht in jedem Fall geteilt werden.

Eine solche Plausibilisierung und empirische Rechtfertigung der Interpretationen ist nun im vorliegenden Fall deswegen so schwierig, weil es sich hier überwiegend um Phänomene handelt, die nicht an einer isolierten Sequenz, an einem Ausschnitt festzumachen sind. Man spürt, daß von Anfang an 'etwas nicht stimmt'; es etablieren sich Mißverständnisse, deren Korrektur nur oberflächlich registriert wird; es tauchen Widersprüche zwischen explizit formuliertem und dann tatsächlich durchgesetztem Anliegen auf; formaler Responsivität fehlt eine inhaltlich-substantielle Entsprechung; insgesamt wird das Gespräch von Phänomenen dominiert, die alle zusammenhängen mit eingeschränkter Kooperativität und mit Wahrnehmungsdivergenzen. Daß nun diese Phänomene für die Interagierenden selbst auch in dem Gesprächsausschnitt eine Rolle spielen, den ich hier analysiere, ist überaus wahrscheinlich; nur ist ihr Einfluß empirisch nur schwer zu isolieren, sieht man einmal davon ab, daß – wie schon über mehrere Redebeiträge hinweg – die eher beiläufige Sprechweise des Studenten und seine Körperhaltung (er blickt überwiegend in seine Unterlagen; kaum Zuwendung beim Sprechen) schon als Indikatoren gelten dürfen.

Ich werde jetzt zunächst unter dem Stichwort „Präsentationsstil“ versuchen, in der fraglichen Episode selbst einen turbulenzauslösenden bzw. -fördernden Umstand zu isolieren, der allerdings das Scheitern der Berateraktivitäten an dieser Stelle wohl allein kaum ausreichend erklärt (vgl. Abschnitt 4.6.3.1); anschließend werde ich dann unter den Gesichtspunkten „Ausprägung von Perspektivendivergenz“ und „Die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem“ (Abschnitt 4.6.3.2: „Die systematischen Störquellen des Gesprächs“) die neuralgischen Punkte des voraufgehenden interaktiven Geschehens aufzuspüren versuchen, von denen die Störungen des gesamten Gesprächsverlaufs ausgehen.

#### 4.6.3.1. Der Präsentationsstil des Beraters

Noch einmal die Situation: Nachdem der Berater seinen Aktivitätsspielraum, der ihm entgegen der ersten offiziellen Anliegenformulierung des Studenten auf das Evaluieren eines fertigen Lösungsprogramms eingeschränkt worden war, wieder auf das Entwickeln von Lösungskonzepten ausgeweitet hat (*sie können sich noch eine vorlesung aussuchen 5f5 # da # gibt=s jetzt eine kleistvorlesung 0 von behmann; Z. 1ff.*), versteht es der Student seinerseits umgehend, wieder seinen eigentlichen Beratungsgegenstand durchzusetzen: Mit dem Hinweis auf die Kompatibilität seines aktuellen Lösungsprogramms mit dem Lösungskonzept des Beraters (*# ja # ich hab auch eine ja; Z. 6*) blockt er letztlich dessen Aktivität ab<sup>28)</sup> und verschafft sich so die Möglichkeit, mit der Präsentation seines Programms fortzufahren (*kafka hab ich genommen; Z. 8*); daß es sich bei der Sequenz *ja ich hab auch eine ja* (Z. 6) um eine nur oberflächliche Form von Kooperation handelt, geht aus dem sofort angeschlossenen *aber es is an si"ch en ein* (Z. 8), mit dem der Student die gerade noch selbst behauptete Kompatibilität der Handlungsorientierungen wieder zurücknimmt. Man könnte das nun so deuten, daß der Student sich dann doch wieder unsicher geworden ist, ob es sich bei der

<sup>28)</sup> Schon vorher hat sich der Student dieser interaktiven Taktik bedient, wenn auch mit viel deutlicherer Ausprägung der Diskrepanz zwischen formaler Kooperativität und faktischer bzw. substantieller Nicht-Kooperativität: Der Berater hatte versucht, den Sinn des Besuchs einer Linguistikveranstaltung mit dem Hinweis auf den Zusammenhang zwischen Linguistik und Theater plausibel zu machen, wie er von den französischen Strukturalisten hergestellt worden ist; die Reaktion des Studenten: *äh französisch mach ich dann auch noch in diesem semester* (1400/61, S. 30), um dann mit der Präsentation seines eigenen aktuellen Lösungsprogramms fortzufahren. Diese Episode gehört übrigens zu den neuralgischen Punkten des Gesprächs, auf die ich weiter unten noch zu sprechen komme.

Kafka-Veranstaltung tatsächlich um ein Seminar handelt; die Art dieser Formulierung (vor allem das adversative *aber*, das konstatierende *es ist* und das *an sich* – auch wenn es im folgenden dann sofort wieder heißt *ich weiß jetzt nicht ob es ne vorlesung is jetzt oder # n seminar 5f5* (Z. 18ff.) – läßt, so meine ich, aber eher darauf schließen, daß der Student weiß, daß es sich nicht um eine Vorlesung handelt, daß er annehmen muß, daß der Berater das natürlich entsprechend auch weiß, und daß er – der Student – glaubt, auf diese Weise die sicher zu erwartende Korrektur durch den Berater antizipieren zu können, was ja – siehe die überrascht klingende Beraterfrage *wer macht kafka 5f5* (Z. 7ff.) – nicht gelingt. Entsprechend mildert der Student sofort den Widerspruch zwischen der Eingangsbehauptung *ich hab auch eine* und dem widerrufenden *aber es is an si"ch* dadurch, daß er jetzt Unsicherheit konstatiert, ob denn das eine oder andere zutrifft. Schließlich stellt die Behauptung *ich hab auch eine ja* [i.e. 'Vorlesung'] *kafka hab ich genommen*, wenn der Sprecher gleichzeitig definitiv weiß, daß es sich eben nicht um eine Vorlesung handelt, schon ein affrontähnliches Aufkündigen von Kooperationsbereitschaft dar, ja verstößt gegen ein grundsätzliches Konversationspostulat, nämlich gegen das der Aufrichtigkeit, auch wenn diese falsche Behauptung primär gesprächstaktische Funktion hat und weniger die Funktion, den Gesprächspartner zu täuschen. Mit dem Zurücknehmen der Position des definitiven Wissens und dem Ersetzen dieser Position durch die Position der Unsicherheit, was den Status der Veranstaltung betrifft, rückt der Student gleichzeitig von diesem doch wohl überaus fahrlässigen Umgang mit Kooperations- und Aufrichtigkeitsregeln ab, die er natürlich weiterhin – wenn auch bei weitem nicht so eklatant – mit der Taktik 'Behauptung-trotz-Unsicherheit' verletzt.

Wichtig ist natürlich für meine weitere Argumentation, daß es sich bei dem Redebeitrag des Studenten *ich weiß nicht ob=s=n semina"r is oder ne vorlesung aber 5g5 0 das hat mich also interessiert 5s5 00 ich hoffe daß das geht 5f5* um eine Antwort auf die ihn ja unterbrechende Frage *wer macht kafka 5f5* handelt; es wäre ja möglich, daß er – ob nun aus gesprächstaktischen Gründen oder ganz einfach, weil sie zum großen Teil simultan gesprochen wird – die Frage überhaupt nicht registriert hat. Daß man letzteres allerdings ausschließen kann, geht erstens daraus hervor, daß der Student den begonnenen Redebeitrag *aber es is an si"ch en ein* nicht zuende führt (das wohl erwartbare Wort *seminar* wird nicht mehr realisiert), und zweitens daraus, daß zwischen dem Ende der Beraterfrage und diesem Redebeitrag des Studenten eine deutliche Pause feststellbar ist.

In diesem formal also deutlich responsiven Akt nun mildert der Student – wie beschrieben – einmal den sicher kaum akzeptierbaren Widerspruch; zum anderen jedoch bringt er – in Konkurrenz zur empfohlenen Handlungsorientierung des Beraters – eine eigene Handlungsorientierung ins Spiel, die für ihn die offizielle Handlungsorientierung dominiert (*das hat mich also interessiert 5s5; Z. 12*) und appelliert gleichzeitig an den Berater, diese Handlungsorientierung (also Auswahl der Veranstaltung nach persönlichem Interesse) gelten zu lassen (*ich hoffe daß das geht 5f5; Z. 14*).

Ist aber nun dieser Redebeitrag des Studenten auch in inhaltlich-substantieller Hinsicht responsiv? Schließlich wird die Frage *wer macht kafka 5f5* ja doch nicht beantwortet. Dazu wäre zu sagen, daß diese Frage, die die beschriebenen Reparaturaktivitäten ausgelöst hat, sicherlich rhetorisch gemeint war und vom Studenten auch so verstanden worden ist (vgl. dazu weiter unten) und damit also schon komplexere interaktionslogische Implikationen hat, als daß ihr mit einer konkreten Beantwortung (also Nennung der verantwortlichen Lehrkraft) entsprochen wäre. Daß es sich also tatsächlich auch substantiell um eine responsive Aktivität handelt, die vom Berater auch als solche hätte erkannt werden können, will ich jetzt mit einer den Mitteilungsinhalt des Redebeitrags präzisierenden Paraphrasierung zu demonstrieren versuchen: 'Ich (der Student) weiß, daß es eigentlich keine Vorlesung ist, aber ob es ne Vorlesung ist oder nicht, ist für mich keine relevante Handlungsorientierung; einzig relevant ist für mich, daß mich das interessiert; kannst du (Berater) diesen Punkt meines Lösungsprogramms unter diesen Bedingungen nicht doch positiv bewerten?'

Der Berater aber insistiert auf der Beantwortung seiner Frage, indem er – im Wortlaut fast identisch und wieder mit allen Merkmalen echter Überraschung, als hätte der Student auf seine Frage überhaupt nicht reagiert – eben diese Frage wiederholt: *wer macht ne kafkavorlesung 5f5* (Z. 13).

Um diese beiden Fragen des Beraters geht es mir in diesem Kapitel, genauer: um den besonderen Präsentationsstil, dessen sich der Berater hier bedient, und die vermutete Wirkung dieses Präsentationsstils auf die Haltung und die Aktivitäten des ratsuchenden Studenten, um einen Zusammenhang also zwischen diesem Präsentationsstil und dem Scheitern der Vermittlung zwischen Beraterperspektive und Perspektive des Ratsuchenden.



Ich möchte im folgenden – wie oben ja schon angedeutet – zunächst nachweisen, daß es sich bei den beiden Fragen keineswegs um echte Fragen handelt, sondern vielmehr um rhetorische, um indirekte Sprechakte also, deren Bedeutung bzw. Intentionalität jetzt beschrieben werden soll.

Da beide Fragen vom Ton her alle Merkmale von Überraschung tragen, frage ich zunächst, ob denn diese Überraschung für den Studenten tatsächlich glaubwürdig klingen kann, ob die Überraschung also als echte Überraschung interpretierbar ist in dem Sinne, daß der Überraschte, also der Berater, hier auf etwas gestoßen ist, von dem er bisher nichts wußte und über dessen Existenz bzw. Identität er nun vom ratsuchenden Studenten Auskunft erwartet. Die Frage ist sicherlich zu verneinen; dazu einige Anmerkungen zum wechselseitig unterstellbaren gemeinsamen Situationswissen der Interaktionspartner: Der Berater ist Mitglied eines nicht sehr großen, also überschaubaren Lehrkörpers; in dieser Eigenschaft ist er selbst in mehreren Sitzungen an Entwicklung und Aus handlung des Semesterangebots beteiligt gewesen; das Semesterangebot des germanistischen Seminars ist zentraler Beratungsgegenstand in der Studienberatung und sicherlich auch in mehreren vorausgehenden Beratungssituationen thematisiert worden.

Daß also das Wissen um das Veranstaltungsangebot zu den für diese Situation zentralen Ressourcen des Beraters gehört, ist sicherlich Bestandteil der nicht explizierten Präsuppositionen dieser Situation und gehört somit zum gemeinsamen Situationswissen von Berater und Ratsuchendem. Davon muß zumindest der ratsuchende Student ausgehen, und eigentlich müßte auch der Berater davon ausgehen, daß der Ratsuchende eben das annehmen muß, wenn er mit Fragen zum Belegplan für das entsprechende Semester in die Beratung kommt.

Der rhetorische Charakter der Frage und die Tatsache, daß der Student die Frage nur rhetorisch verstehen konnte, dürfte damit eigentlich nachgewiesen sein; auf eine rhetorische Frage, auf einen indirekten Sprechakt, kann man – will man sich interaktionslogisch konsistent verhalten – nicht direkt, also in diesem Fall mit der Nennung des für die Veranstaltung Verantwortlichen, reagieren; entsprechend fällt die responsive Aktivität des Studenten auch wesentlich differenzierter aus und nimmt deutlich Bezug auf das, was ja wohl eigentlich mit dieser rhetorischen Frage gemeint war, nämlich Korrektur bzw. Zurückweisung der falschen Behauptung und Reaktion auf den beschriebenen Affront des Studenten. Damit stünde es eigentlich 'eins-zu-eins', was den Einsatz konfliktfördernder bzw. -auslösender interaktiver Mittel betrifft.

Aber weder die beschriebenen Reparaturaktivitäten des Studenten noch sein Appell an kooperatives Beraterverhalten (*ich hoffe daß das geht*) greifen; der Berater wiederholt in beschriebener Weise die rhetorische Frage; entsprechend reagiert jetzt der Student auf eine rhetorische Frage, also auf einen indirekten Sprechakt, als handelte es sich um einen direkten: Er nennt den Dozenten und ermöglicht dem Berater damit, 'sein Spiel zuende zu spielen' mit der expliziten Zurückweisung der Behauptung des Studenten, bei der Kafkaveranstaltung handle es sich um eine Vorlesung: # *s=is en proseminar 5g5 0 das is en proseminar # was rodenberger macht 5f5* (Z. 19ff.).

Beide Interaktionspartner müssen wissen, daß diese Korrektur natürlich unmittelbar nach der falschen Behauptung möglich gewesen wäre, etwa mit einer Äußerung wie 'über Kafka gibt es in diesem Semester aber nur ein Proseminar von Rodenberger'! Und genau diese zweite rhetorische Frage, also die Wiederholung der ersten, mit der der Berater ja gleichzeitig indirekt auf Einhaltung der institutionellen Handlungsbedingung 'Erst-Vorlesung-dann-Seminar' besteht, dürfte eine auslösende Funktion dafür haben, daß nun der Student – ohne wirklich zuzuhören – sich wieder rein formal-responsiv verhält und damit eigentlich echte – sprich: substantielle – Kooperationsbereitschaft wieder aufkündigt. Dieses Verhalten habe ich ja als interaktive Auffälligkeit bereits beschrieben.

Hat auch der besondere Präsentationsstil des Beraters (also nicht-kooperatives Verhalten des Studenten durch rhetorische Fragen zu entlarven) turbulenzauslösende Funktion, so dürfte dieser Umstand jedoch kaum eine ausreichende Erklärung der interaktiven Auffälligkeit liefern, also kaum mehr als der 'Funke im Pulverfaß' sein. Die wahren Ursachen des fast mechanischen Umschlagens von Appell um Berücksichtigung der persönlichen Interessenslage auch gegen die institutionellen Regeln (*das hat mich also interessiert 5s5 00 ich hoffe daß das geht 5f5*) in desinteressierte formale Responsivität, die den aufwendigen Versuch des Beraters, diesem Interesse umgehend zu entsprechen, so eklatant ignoriert (*ah ja 5f5 0 ja dann laß ich das fallen 5f5*), sind woanders zu suchen. Die für eine fast schon systematisch zu nennende Störung des gesamten Gesprächs verantwortlichen Episoden, oben bereits als neuralgische Punkte erwähnt, gilt es jetzt im folgenden zu beschreiben.

#### 4.6.3.2. Die systematischen Störquellen des Gesprächs

In diesem abschließenden Abschnitt zum Gespräch „der theaterwissenschaftler“ handle ich die relevanten Teilaspekte, also die Umstände



„Ausprägung von Perspektivendivergenz“ und „Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem“ sowie den Komplex „Wahrnehmungsdivergenzen, Verständigungsprobleme, Kooperation“ gemeinsam ab; dieses Verfahren erscheint mir aus drei Gründen sinnvoll:

- (1) Die genannten Teilaspekte, die insgesamt zu einer fast systematisch zu nennenden Störung des Gesprächs beitragen bzw. Ausdruck dieser Störung sind, lassen sich in der Beschreibung der neuralgischen Punkte kaum trennen; ein Auseinanderlegen der Darstellung etwa in drei Teilabschnitte würde entsprechend eine Fülle von Wiederholungen erforderlich machen.
- (2) Das für meine Argumentation relevante Material umfaßt nur gut zwei Seiten transkribierten Text, d.h. eine sehr kleine Zahl von Einzelepisoden und eine überschaubare Folge von Redebeiträgen; auch deswegen bietet sich eine gemeinsame Behandlung an.
- (3) Da der Zusammenhang zwischen gesprächsgefährdenden Umständen und der registrierten interaktiven Auffälligkeit in der eingangs zitierten Episode nur schwer 'objektivierbar' ist, diese Umstände also bzw. die Wirkungen, die von ihnen ausgehen, von mir lediglich als atmosphärisch von den Interagierenden weiterhin wahrgenommen hypostasiert werden können, verringert sich der für die Darstellungen benötigte argumentative Aufwand erheblich, so daß auch diese Tatsache die gemeinsame Behandlung der genannten Teilaspekte nahelegt.

Zunächst das Gespräch bis zur analysierten Episode:

BERA ÖFFNET DIE TÜR \* 030 \* jemand zur studienberatung 5s5 00

RASU \* \*

K NICHT IDENTIFIZIERBARE GESPRÄCHSFETZEN

BERA ja 5s5 00 gehen sie rein 5f5 02,50

5 RASU 31 ... 13 RÄUSPERT SICH

BERA SCHLIESST DIE TÜR bitte schön 5f5 00

RASU ja" 0 ich wollte ähm

BERA

RASU 0 vorübergehend also hier noch ein" semester studieren 5s5

10 BERA

RASU um dann nach birn zu gehen 5g5 0 und kombination

BERA

RASU theaterwissenschaften germanistik weiterzuführen 5f5

BERA ja

15 RASU das liefere dann also nicht auf=n staats"examen hinaus 5s5

BERA

RASU sondern mehr 5g5 0 promotion oder eben äh ein magis"ter 5f5

BERA ja 5s5

RASU äh es=ist jetzt die frage was ich nach dieser

20 BERA

RASU studienordnung für 5g5 0 ähm: di=inge jetzt auswählen muß

BERA

RASU 5f5 00 und 5g5 0 womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie

BERA # 2s fangn=sie 0 3s fangen sie jetzt #

25 RASU man das aufbaut 5f5 0 # ich hab nämlich germanis- #

BERA an 5f5 s3 s2

RASU ich fang jetzt erst an ich hab vorher

BERA

RASU philosophie gemacht 5f5 0 philosophie und geschichte 5f5

30 BERA 3l mh 13 00 ja ich nehme an sie werden da in birn eine

RASU

BERA zwischenprüfung machen müssen 5s5 0 aber nun weiß ich

RASU

BERA nicht was die bir:ner für ihre zwischenprüfung verlan"gen

35 RASU

BERA 5f5 020 aber ähm 0 sicherlich mehr \* als hier in dreibug \*

K

LACHENDER TONFALL

RASU

BERA also ich würde 0 ich wür#de äh #

40 RASU ja 5s5 00 # 3s ja die # kann s3

BERA # 3l natürlich #

RASU ich aber dann später machen das heißt ich # kann #

BERA # ja ja ... ja ja

RASU anderes dann hinzu:fügen nich 5s5 # wenn ich dann da bin

- 45 BERA # sie machen das in birn 13 00 ähm 0 die: die frage  
 RASU 5f5 #
- BERA scheint mir" eigentlich zu sein 2s machen sie jetzt das  
 RASU
- BERA erste semester einfach so was ihnen spaß" macht 5s5 s2  
 50 RASU
- BERA oder 5g5 0 äh vertei"len sie die arbeit also konkret ähm  
 RASU
- BERA 0 gehen sie auch in die alte abteilung 5f5  
 RASU 3s ja" RÄUSPERT
- 55 BERA  
 RASU SICH so wie ich das äh gele"sen hab 5g5 0 is alte s3 alte  
 BERA  
 RASU alte abteilung überhaupt nicht notwendig dafür 5f5 00  
 BERA
- 60 RASU für magister oder für für sta- äh für 0 für doktor0examen  
 BERA ja aber wer weiß was sie in birn für eine  
 RASU 5f5
- BERA ordnung haben 5f5  
 RASU 3l mhm 13 0 das könnt ich dann"
- 65 BERA  
 RASU natürlich nachholen nich ich=hab jetzt erst mal für  
 BERA # 2s nee mit  
 RASU linguistik und für neuere deutsche 5g5 00 # literatur  
 BERA alte s2 # abteilung mein ich äh mein ich also die:se  
 70 RASU #
- BERA organisation" wo linguistik und mediävistik unter einem  
 RASU
- BERA dach sind 5f5 # al#so wenn sie linguistik machen wenn  
 RASU ah # so #
- 75 BERA sie eins" von beiden machen das ist äh 5g5  
 RASU also ich
- BERA # lin#guistik wird ihnen nichts" schaden vor allen  
 RASU # hab 5g5 #

BERA dingen # wenn # man dran denkt daß die französischen 5g5  
 80 RASU # mhm #  
 BERA 00 strukturalisten 5g5 0 dann wenn sie über=s theater  
 RASU  
 BERA reden ja auch linguistische sachen 5g5 # 3l erzählen  
 RASU mhm 0 # ja ja  
 85 BERA 5f5 13 #  
 RASU # äh französisch mach ich dann auch noch in diesem  
 BERA  
 RASU semester 5f5 0 ähm 5g5 00 ich hab also dann 0 noch äh  
 BERA  
 90 RASU 0 also sch- ein"führung in in das studium der neu"eren  
 BERA  
 RASU deutschen literatur 5s5 und dann eben linguis"tik 5s5  
 BERA mhm  
 RASU und dann eben 0 noch=n lektürekurs in 5g5 0 französisch  
 95 BERA mhm # das #  
 RASU 5f5 3l und nich 5s5 0 ich hoffe daß # das 5g5 13 #  
 BERA das reicht 5f5  
 RASU reicht" 5f5 00  
 (1400/61. S. 28ff.)

Ich will jetzt versuchen, die Entstehung und sukzessive Komplexierung von Mißverständnissen, Verständigungsproblemen und Störungen, wie sie in dem abgedruckten Gesprächsausschnitt beobachtbar sind, aufzuspüren. Es kann dabei nicht um eine lückenlose Interpretation des interaktiven Geschehens gehen; die voraufgehenden Abschnitte zum Gespräch „der theaterwissenschaftler“ enthalten ja auch bereits einige Hinweise auf diese interaktiv sicherlich mißglückte Eröffnungsphase. Worauf es mir hier ankommt, ist, durch einige Kommentare zu neuralgischen Punkten den Blick dafür zu schärfen, wie hier eine fast systematisch zu nennende Störung entsteht.

Und es stimmt schon eine ganze Menge nicht in dieser Anfangsphase: Erster neuralgischer Punkt ist die Anliegenformulierung des Studenten, die auf den ersten Blick wohl kaum 'in Verdacht käme', daß von ihr Turbulenzen ausgehen könnten:

BERA [...]

RASU       äh es=ist jetzt die frage was ich nach dieser

20 BERA

RASU studienordnung für 5g5 0 ähm: di:nge jetzt auswählen muß

BERA

RASU 5f5 00 und 5g5 0 womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie

BERA

25 RASU man das aufbaut

Ausgehend von dieser Anliegenformulierung, möchte ich zwei Aspekte anschnelden, und zwar ein Mißverständnis, dessen direkte Wirkung lokal isolierbar bleibt, und eine Divergenz, die sich für das gesamte Gespräch auswirkt.

(1) Die Anliegenformulierung enthält eigentlich zwei unterschiedliche Bearbeitungsvorgaben für den Berater, und zwar geht es dem Studenten einmal um eine Orientierung an institutionellen Vorschriften (vgl. ... *nach dieser studienordnung* ...), und dann geht es ihm aber auch um Orientierungshilfen für den besonderen Umgang mit diesen Vorschriften (vgl. *womit man am besten anfängt 5g5 0 und wie man das aufbaut*), also auch um inhaltliche Orientierungen, so muß man jedenfalls unterstellen. Das kurzfristig wirkende Mißverständnis wird mit dem Ausdruck *nach dieser studienordnung* etabliert: Der Student ist offensichtlich der Ansicht, es existiere eine universitätsübergreifende Studienordnung, an der er sich entsprechend orientieren möchte. Der Berater korrigiert dieses Mißverständnis nicht explizit, greift aber diesen Teil des Anliegens auf in einer Weise, als habe der Student nach der Studienordnung in Birn<sup>29)</sup> gefragt, wobei wohl kaum wichtig ist, ob es sich hier um eine bewußt inszenierte oder unbewußt vollzogene implizite Korrektur der falschen Annahme handelt, und weist diesen Teil des Anliegens als nicht bearbeitbar zurück:

30 BERA [...]       ja ich nehme an sie werden da in birn eina

RASU

BERA zwischenprüfung machen müssen 5s5 0 aber nun weiß ich

RASU

BERA nicht was die bir:ner für ihre zwischenprüfung verlan"gen

35 RASU

<sup>29)</sup> Natürlich – wie alle anderen Namen – ein Pseudonym.

BERA 5f5 020 aber ähm 0 sicherlich mehr \* als hier in dreibug \*  
 K LACHENDER TONFALL  
 RASU

Diese Zurückweisung dient dem Berater dann gleichzeitig dazu, eine Reformulierung des Beratungsgegenstands, eine Umdefinition, einzubringen, und zwar ohne daß er auf den zweiten differenzierteren Teil des Anliegens überhaupt eingegangen ist. Er setzt dazu direkt nach der Zurückweisung an (*also ich würde 0 ich wür#de äh #; Z. 39*), wird allerdings noch einmal durch den Studenten unterbrochen, der mit der Äußerung *# 3s ja die # kann s3 ich aber dann später machen das heißt ich # kann anderes dann hinzu:fügen nich 5s5 # wenn ich dann da bin 5f5 # 0* (Z. 40ff.) kundtut, daß die Studienordnung in Birn für ihn nie eine mögliche Orientierungsgröße gewesen ist. Nach einer knappen Ratifizierung dieser 'Einsicht' kommt dann der Berater mit seiner Reformulierung des Beratungsgegenstands zum Zuge:

45 BERA [...] ähm 0 die: die frage  
 RASU

BERA scheint mir" eigentlich zu sein 2s machen sie jetzt das  
 RASU

BERA erste semester einfach so was ihnen spaß" macht 5s5 s2  
 50 RASU

BERA oder 5g5 0 äh vertei"len sie die arbeit also konkret ähm  
 RASU

BEKA 0 gehen sie auch in die alte abteilung 5f5  
 RASU

Dazu jetzt eine paar Anmerkungen: Man hätte eigentlich annehmen können, daß die Geschichte mit 'dieser Studienordnung' und der 'Birner Studienordnung' bzw. der 'Birner Zwischenprüfung' mit der Äußerung des Studenten *ja die kann ich dann aber später machen ...* und der ratifizierenden Reformulierung durch den Berater *sie machen das in birn* erledigt ist. Über die Irrelevanz einer solchen Lösungsperspektive schien Konsens zu bestehen. Nachdem sich aber der Student gegen die vom Berater in der Redefinition des Beratungsgegenstands vorgeschlagenen Orientierungsalternativen 'was Spaß macht' gegenüber 'auch in die Alte Abteilung gehen' zur Wehr setzt mit Rekurs auf sein institutionelles

Wissen<sup>30)</sup>, benutzt der Berater jetzt die bereits als irrelevant ausgewiesene, weil nicht bekannte Birner Ordnung, um das Nicht-Akzeptieren seiner Redefinition des Beratungsgegenstands durch den Studenten zumindest in Frage zu stellen. War die Beratertendenz also zunächst 'Dein Anliegen kann ich nicht in der gewünschten Weise bearbeiten, weil ich die Anforderungen für die Zwischenprüfung in Birn nicht kenne' und hatte er damit die Birner Ordnung als Orientierungsgröße ausgeschlossen, so bemüht er jetzt die unbekannte Birner Ordnung, um die Orientierung des Studenten 'Alte Abteilung ist für mich nicht maßgeblich' zu erschüttern.

Ich will das jetzt nicht weiter ausführen; es geht hier ja nicht um eine erschöpfende Interpretation und Rekonstruktion dieser Gesprächsphase, sondern eher um ein Anreißen der Dinge, die nicht stimmen.

(2) Weitreichender ist der zweite Aspekt, den ich, ausgehend von der ersten Anliegensformulierung des Studenten, diskutieren möchte. Es handelt sich um eine offene Anliegensformulierung, offen, weil sie dem Berater einen breiten Raum für Beratungsaktivitäten einräumt, also für die Entwicklung allgemeiner Orientierungsgrößen für eine Bearbeitung des Problems und für die Ausarbeitung eines konkreten Lösungsvorschlags. Zunächst für den Berater nicht wahrnehmbar, aber natürlich 'im Kopf' des Ratsuchenden bereits vorhanden, ist das eigentliche Anliegen: Der Student möchte ein fertiges aktuelles Lösungskonzept, einen Belegplan für das Semester, evaluieren lassen. Das wird zum ersten mal deutlich in Z. 66ff.:

65 BERA

RASU [...]

ich=hab jetzt erst mal für

BERA

# 2s nee mit

RASU linguistik und für neuere deutsche 5g5 00 # literatur

30) 55 BERA

RASU [...] so wie ich das äh gele"sen hab 5g5 0 is alte s3 alte

BERA

RASU alte abteilung überhaupt nicht notwendig dafür 5f5 00

BERA

60 RASU für magister oder für für sta- äh für 0 für doktor0examen

Auf das neue Mißverständnis des Studenten, zur Alten Abteilung gehöre nur die Mediävistik und die Historische Sprachwissenschaft, nicht aber die Linguistik, will ich in diesem Zusammenhang nicht eingehen.

An diesem zweiten, nicht-offenen Anliegen nun orientiert sich der Student bei sämtlichen Gesprächsaktivitäten, ohne daß dieses eigentliche Anliegen als Anliegen explizit gemacht würde, geschweige denn der Widerspruch zwischen explizit formuliertem Anliegen und faktisch verfolgtem meta-kommunikativ zur Sprache käme. Ich sehe hierin eine der wesentlichen Störquellen und werde die Auswirkungen schon auf diese erste Phase des Gesprächs noch anzudeuten versuchen.

Zunächst unterbricht der Berater den ersten Versuch des Studenten, das eigene fertige Lösungsprogramm zu präsentieren, mit einer – in diesem Fall – expliziten Korrektur des Mißverständnisses, Linguistik gehöre nicht zum Programm der Alten Abteilung, und dokumentiert damit gleichzeitig die faktische Konvergenz zwischen seinem eigenen Orientierungsvorschlag und einem Aspekt des Lösungsprogramms des Studenten, ein insgesamt also kooperativer und verständigungssichernder Zug:

BERA # 2s nee mit  
 RASU linguistik und für neuere deutsche 5g5 00 # literatur  
 BERA alte s2 # abteilung mein ich äh mein ich also die:se  
 70 RASU #  
 BERA organisation" wo linguistik und mediävistik unter einem  
 RASU  
 BERA dach sind 5f5 # al#so wenn sie linguistik machen wenn  
 RASU ah # so #  
 75 BERA sie eins" von beiden machen das ist äh 5g5  
 RASU

Der Student honoriert diese relativ aufwendigen Reparatur- und Zustimmungsaktivitäten kaum; nach einem beiläufigen *ah so* (Z. 74) unterbricht er den Berater sogar, um nun endlich sein Bearbeitungskonzept für das Problem durchzusetzen, nämlich Präsentation eines fertigen Lösungsprogramms und Evaluation durch den Berater: *also ich hab 5g5* (Z. 76). Dieses Unterbrechen der verständnissichernden Aktivität des Beraters kann sicherlich bereits gedeutet werden als Anzeichen eingeschränkter Kooperativität auf Seiten des Ratsuchenden. Möglicherweise hat er hier schon gar nicht mehr wahrgenommen, daß der Berater bemüht ist, das entstandene Mißverständnis zu bereinigen und damit die Bedingungen für einen konstruktiven Beratungsverlauf zu sichern. Vielleicht ist diese eingeschränkte Kooperativität aus Sicht des Studenten sogar verständlich:



Immerhin hatte er sich ja schon – so die von mir unterstellte subjektive Wahrnehmung des Studenten – zweimal gegen das Einbringen der Lösungsperspektive 'Birner Studienordnung' wehren müssen und einmal – wenn auch auf falschen Voraussetzungen beruhend – gegen die institutionelle Lösungsperspektive 'Alte Abteilung'.

Der Berater seinerseits läßt den Studenten mit seiner Strategie noch nicht zum Zuge kommen, unterbricht er doch wiederum den Studenten und setzt seine Plausibilisierungsaktivitäten fort, den ihm mit der offenen Anliegenformulierung zugestandenen Raum beanspruchend:

BERA # lin#guistik wird ihnen nichts" schaden vor allen

RASU # hab 5g5 #

BERA dinge # wenn # man dran denkt daß die französischen 5g5

80 RASU # mhm #

BERA 00 strukturalisten 5g5 0 dann wenn sie über=s theater

RASU

BERA reden ja auch linguistische sachen 5g5 # 31 erzählen

RASU mhm 0 # ja ja

85 BERA 5f5 #

RASU #

Diese Fortführung der Plausibilisierungsaktivitäten des Beraters ist einerseits noch sehr kooperativ, enthält sie doch auch eine bereits relativ differenzierte inhaltliche Beratungsfigur (der Hinweis auf Zusammenhänge zwischen französischem Strukturalismus, Theater und Linguistik), andererseits jedoch enthält sie auch ein m.E. deutliches Anzeichen einer Verstimmung, einer Verärgerung über das wenig kooperative Verhalten des Studenten; ich meine die einleitende Sequenz *#lin#guistik wird ihnen nichts" schaden*. Was vordergründig wie eine Wiederaufnahme der unterbrochenen Aktivität aussieht, wie eine Reformulierung, hat semantische Implikationen, die über das Plausibilisieren einer Zustimmung zu einem Lösungskonzept hinausgehen. Die Floskel ... *wird ... nichts schaden* ist ja doch für eine Art von Plausibilisierungsaktivität reserviert, die einen möglicherweise noch vorhandenen Widerstand ausräumen will. Mit anderen Worten: Der Berater empfiehlt hier etwas – sogar unter Rekurs auf moralische Kategorien –, von dem er doch weiß, daß es vom Studenten längst akzeptiert ist. Auch wenn diese Äußerung intendiert wäre als ein 'Wenn du Linguistik ausgewählt hast, kann ich dir versichern, daß

es dir nicht schaden wird', so wird eben auch durch diese Interpretation der Widerspruch nicht ausgeräumt, der darin liegt, daß ich etwas, was jemand aus freien Stücken entschieden hat, aus eigenem Interesse, nicht im nachhinein mit dem Urteil 'es wird dir nichts schaden' plausibilisieren kann. Die Äußerung *linguistik wird ihnen nichts schaden* stellt darüber hinaus auch wieder einen Regress auf institutionelle Routine dar: Linguistik galt seinerzeit unter den Studenten als nicht geliebtes notwendiges Übel; das 'wird-ihnen-nichts-schaden' war das stereotype institutionelle Plausibilisierungskonzept.

All diese mehr oder weniger gravierenden Ungereimtheiten, die latenten oder manifesten Mißverständnisse, die Kooperationsprobleme und die latenten oder manifesten Widersprüche mögen dann schon ursächlich eine Rolle gespielt haben für die erste wirklich auffällige Turbulenz des Gesprächs, das *äh französisch mach ich dann auch noch in diesem semester 5f5* (Z. 86) des Studenten als Antwort auf die oben beschriebene differenziertere Beratungsfigur, also den vom Berater eingeführten Zusammenhang zwischen französischem Strukturalismus, Theater und Linguistik. Um einen Affront handelt es sich bei diesem demonstrativ formal-responsiven Verhalten in jedem Fall, zumal es eine doch relativ aufwendige und dann letztlich doch kooperative Berateraktivität einfach übergeht.

Eine vorsichtige Interpretation müßte zumindest festhalten, daß sich der Student über die Technik einer oberflächlichen Assoziation (französisch – französisch), also eben über formal-responsives Verhalten, das Verbalisierungsrecht zurückholt, um dann den eigenen Beratungsgegenstand, Präsentation und Evaluation seines fertigen Lösungsprogramms, durchzusetzen; das Ganze wäre also ein etwas plumper gesprächstaktischer 'Trick'.

Nicht auszuschließen ist jedoch auch die wesentlich weiter gehende Interpretation, daß es sich um einen bewußten Affront gegen den Berater handelt, da dieser (aus der Sicht des Studenten) nun zum wiederholten Mal sich in seinen Berateraktivitäten auf institutionelle Routine zurückgezogen hat, schließlich sogar mit latent moralischem Druck zu plausibilisieren versuchte, was von ihm – dem Studenten – längst akzeptiert war. Die formale Responsivität wäre dann schon zu verstehen als deutliche Einschränkung von Kooperationsbereitschaft.

Soweit zu den Störquellen des gesamten Gesprächs „der theaterwissenschaftler“; trotz dieser keineswegs erschöpfenden Interpretationen dürfte

immerhin deutlich geworden sein, daß schon die Anfangsphase des Gesprächs eine Fülle von Inkonsistenzen aufweist, die sich insgesamt mit den Begriffen 'Wahrnehmungsdivergenzen, Kooperations- und Verständigungsprobleme' wiedergeben lassen. Daß nach dieser mißglückten Eingangsphase noch erfolgreiches Beraten möglich ist, ist kaum zu erwarten.

#### 4.6.4. Zusammenfassung

Gegenstand der letzten Fallanalyse der Untersuchung war eine auffällige Episode aus dem Studienberatungsgespräch „der theaterwissenschaftler“. Die interaktive Auffälligkeit bestand darin, daß eine flexible, auf die Fallbesonderheiten eingehende Berateraktivität vom Ratsuchenden nicht honoriert, ja demonstrativ übergangen wird, und zwar die Empfehlung, wegen der besonderen Interessenlage gegen die institutionelle Regel 'erst Vorlesung, dann Seminar' zu verstoßen. In meiner Analyse habe ich aufzuzeigen versucht, daß direkt auslösender Umstand für dieses Mißlingen der Vermittlung zwischen den beratungskonstitutiven Perspektiven von Berater (Wissen und Erfahrung mit Studienbelangen) und Ratsuchendem (fehlendes Wissen und relative Unerfahrenheit) der besondere Präsentationsstil des Beraters ist, konkreter: das zweimalige rein rhetorische Fragen nach einem Sachverhalt. Gesprächsgefährdend wirkt dieser Präsentationsstil deswegen, weil der Ratsuchende davon ausgehen kann, daß der Berater wissen muß, daß er – der Ratsuchende – weiß, daß der Berater einen Sachverhalt 'erfragt', der Bestandteil seines eigenen situationsspezifischen Beraterwissens ist. Dieser Besonderheit des Präsentationsstils kommt aber sicher mehr auslösende Funktion für die beschriebene interaktive Turbulenz zu, die – neben anderen Turbulenzen des Gesprächs – letztlich notwendige Folge einer mißglückten Anfangsphase des Gesprächs ist, eine Anfangsphase, die sich durch eine Fülle von Fokusdivergenzen, Mißverständnissen und daraus resultierenden Verständigungs- und Kooperationsproblemen auszeichnet.

## 5. Literatur

- Kallmeyer, W. (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: *Der Deutschunterricht* 29, S. 55-69.
- Kallmeyer, W. (1978): Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution. In: R. Meyer-Hermann (Hg.): *Sprechen – Handeln – Interaktion. Ergebnisse aus Bielefelder Forschungsprojekten zu Texttheorie, Sprechakttheorie und Konversationsanalyse*. Tübingen, S. 191-241.
- Kallmeyer, W. (1981): Zur Handlungsstrukturanalyse von Beratungsgesprächen. Unveröffentl. Arbeitspapier anlässlich des Kolloquiums „Beratungsgespräche“ vom 13.-15.10.1980. Institut für deutsche Sprache Mannheim.
- Keller, H.-J. (1977): Rephrasieren. Arbeitspapier 5. Projekt „Kommunikation in der Schule“. Seminar für Allgemeine Sprachwissenschaft, Düsseldorf.
- Laing, R.D./H. Phillipson/A.R. Lee (1978): *Interpersonelle Wahrnehmung*. 4. Aufl. Frankfurt/M.
- Posner, R. (1971): *Theorie des Kommentierens. Eine Grundlagenstudie zur Semantik und Pragmatik*. Frankfurt/M.
- Rath, R. (1975): Kommunikative Paraphrasen. In: *Linguistik und Didaktik* 22, S. 103-118.
- Schröder, P. (Hg.) (1985): *Beratungsgespräche – ein kommentierter Textband*. (= Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 59). Tübingen.
- Ungeheuer, G. (1969): Paraphrase und syntaktische Tiefenstruktur. In: *Folia Linguistica* III, S. 178-227.
- Watzlawick, P./J.H. Beavin/ D.D. Jackson (1972): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Stuttgart.
- Wenzel, A. (1981): Funktionen kommunikativer Paraphrasen. Am Beispiel von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten. In: P. Schröder/H. Steger (Hg.): *Dialogforschung*. (= Sprache der Gegenwart 54). Düsseldorf, S. 385-401.

WERNER NOTHDURFT

**Kompetenz und Vertrauen  
in Beratungsgesprächen**

# 1. Konstruktion der Problemstellung: Der problematische Charakter des Feststellens von Kompetenz<sup>1)</sup>

## 1.1. Feststellen von Kompetenz als interaktives Erfordernis

Anlaß für ein Beratungsgespräch ist stets ein Defizit an Wissen oder Fähigkeiten auf seiten des Ratsuchenden, das sich in Form „seines Problems“ manifestiert.<sup>2)</sup>

Der Ratsuchende wendet sich mit „seinem Problem“ an einen anderen, der in der Lage ist, „sein Problem“ zu bearbeiten, der mit anderen Worten 'kompetent-für-sein-Problem' ist.

Diese personale Qualität des anderen, kompetent zu sein, ist offenbar grundsätzlich mit dem kulturellen Muster Beraten verknüpft. Unabhängig von allen Motiven und Gedanken des Ratsuchenden, die ihn bewegen haben, sich gerade an diesen anderen – und nicht einen anderen – zu wenden<sup>3)</sup>, stellt der Gesichtspunkt der Kompetenz ein intersubjektives Kriterium dar, das von beiden Seiten ins Spiel gebracht und anerkannt wird, um die Auswahl zu rechtfertigen bzw. abzulehnen, wesentlich jedoch dem Klienten obliegt. „Du hast doch Ahnung von Stereo-Anlagen“ oder „Ihr habt doch Zwillinge“ reicht aus, um ein Gesellschaftsmitglied auf eine Berater-Tätigkeit zu verpflichten, wie andererseits die Feststellung, für einen Weltausschnitt nicht kompetent zu sein, schneller als andere Begründungen eine Beratung bereits im Keim scheitern lassen kann. Die Übermittlung von Lösungswissen ist offenbar konstitutiv für Beraten und das „Haben“ von Lösungskompetenz entsprechend zentrale Voraussetzung für das Gelingen von Beraten.

Dies gilt generell und unabhängig davon, ob es sich bei dem Lösungswissen um hoch entwickeltes Expertenwissen handelt, oder um besondere

<sup>1)</sup> Wichtige Einsichten in die behandelte Problematik verdanke ich Franz Josef Berens.

<sup>2)</sup> Die Markierung der Phrase „seines Problems“ mit Anführungsstrichen soll darauf aufmerksam machen, daß das, was im Verlauf eines Beratungsgesprächs als „Problem“ manifest wird, nicht zu verwechseln ist mit dem Weltausschnitt, der dem Klienten problematisch ist. „Das Problem“ als Gegenstand von Beratungsgesprächen ist ein interaktiv hergestelltes, nach sozialen Regeln und subjektiven Relevanzen zustandekommenes Phänomen. Vgl. zum interaktiven Zustandekommen „des Problems“ ausführlich Nothdurft (1984).

<sup>3)</sup> Vgl. zur Auswahl von „Anlaufstellen“ im medizinischen Bereich Coe (1983).

Erfahrungen, die nur dem als Berater erwählten Individuum zugänglich sind, oder ob die Kompetenz-für-das-Problem allein darauf beruht, daß das als Berater auserkorene Individuum gegenüber dem problematischen Weltausschnitt einen anderen Standpunkt als der Beratungssuchende einnimmt, ohne „etwas von der Sache zu verstehen“. Allein diese Eigenschaft kann im Extremfall ausreichen, um das Individuum als kompetent zu betrachten.

Das „Haben“ von Kompetenz ist in jedem Fall konstitutives Erfordernis für den Vollzug von Beraten.

Die personale Qualität, kompetent zu sein, muß in jedem Einzelfall von Beraten eigens festgestellt werden. Der Klient sucht Kompetenz-für-„sein-Problem“, d.h. für denjenigen Weltausschnitt, den er konkret und individuell als problematisch erlebt. Daher kann sich die erforderliche Kompetenz des Beraters nur in Auseinandersetzung mit der Darstellung und Bearbeitung „seines Problems“, d.h. im Verlauf des Beratungsgesprächs selbst erweisen. Die Fama, ein guter Berater zu sein, die dem einen oder anderen Gesellschaftsmitglied voraussetzt, mag Ratsuchenden zwar erste Orientierung bei der Auswahl geeigneter Kandidaten sein, vermag aber die eigene Klärung und Bewährung in bezug auf „das Problem“ nicht ersetzen. In der Beratungs-Situation selbst ist es erforderlich, das „Haben“ von Kompetenz-für-„das-Problem“ anzusprechen, sicherzustellen und zu überprüfen.

‘Feststellen von Kompetenz’ ist mithin ein konstitutives interaktives Erfordernis, dem in Beratungsgesprächen Rechnung getragen werden muß.<sup>4)</sup>

Die vorliegende Arbeit macht dieses interaktive Erfordernis zum Untersuchungsgegenstand. Sie fragt danach, wie Teilnehmer in Beratungsgesprächen die Aufgabe, die Kompetenz des Beraters für „das Problem“ festzustellen, lösen und sucht nach Phänomenen in Beratungsgesprächen, die sich als Bearbeitung dieses Erfordernisses verstehen lassen.

Es geht mithin nicht um die „tatsächliche“ Kompetenz des Beraters, wie sie sich in gesellschaftlich standardisierten Maßen wie Zertifikaten, Reputation, Leistungsmessungen etc. objektiviert. Es geht stattdessen um Kompetenz als von den Beteiligten im Beratungsverlauf hergestellte

<sup>4)</sup> Zu dem Ergebnis, das die Kompetenz des Beraters eigens für jeden Fall von Handeln festgestellt werden muß, kommt man übrigens auch aufgrund soziologischer Überlegungen zur Legitimation sog. „funktionaler Autorität“, vgl. Hartmann (1964).

und verdeutlichte Tatsache des „Habens“ von Lösungswissen in bezug auf den Beratungs-Gegenstand, „das Problem“.

In kanonischer Form lautet die analytische Problemstellung dieser Arbeit:

Welche kommunikativen Aktivitäten vollziehen Teilnehmer in Beratungsgesprächen, wenn sie die Kompetenz des Beraters für „das Problem“ feststellen?

### 1.2. Der Umgang mit Kompetenz in Beratungsgesprächen: Verschlüsselung, Markierung, Abschottung

Das interaktive Erfordernis, die Kompetenz des Beraters festzustellen, wird insbesondere an folgenden drei Positionen in Beratungsgesprächen dringlich und kritisch:

- zu Beginn des Gesprächs, wenn es darum geht, die Interaktions-Situation als Beratungs-Situation zu bestimmen: hier muß der Klient klären, ob der andere im großen und ganzen für den Weltausschnitt, in dem „das Problem“ des Klienten liegt, kompetent ist. Vom Ausgang der Kompetenzklärung hängt ab, ob die Beratung überhaupt vollzogen wird.
- im Verlauf des Gesprächs, wenn sich Klient und Berater über eine gemeinsam akzeptable Version „des Problems“ auseinandersetzen: Hier muß der Klient prüfen, ob die Betrachtung, die der Berater an das Problem anlegt, von Sachkompetenz angeleitet ist und daher der Problem-Bearbeitung förderlich sein wird und ob sich die Ansichten des Beraters auf gesicherte Behauptung stützen. Vom Ausgang der Prüfung hängt ab, ob der Klient eine Version „des Problems“ zuläßt, die mit von Gesichtspunkten aus Berater-Perspektive geprägt ist, und diesem die Entwicklung von Lösungsvorschlägen ermöglicht.
- zum Ende des Gesprächs, wenn der Klient Lösungsvorschläge des Beraters übernimmt: Hier muß der Klient beurteilen, welche Leistung der Berater in bezug auf die Bearbeitung „des Problems“ erbracht hat und ob er die mit der Übernahme der Berater-Rolle eingegangenen Verpflichtungen erfüllt hat. Insbesondere muß der Klient auch prüfen, ob die Vorschläge des Beraters in der Tat aus Sachverstand heraus entwickelt worden sind und er sie als Lösung-für-sein-Problem übernehmen kann oder ob es sich um Urteile aus Raterei oder unverbindliche Annahmen handelt. Vom Ausgang dieser Feststellung hängt ab, ob die Beratung gelungen ist oder nicht.



Diese drei Positionen bieten sich zur empirischen Bearbeitung der analytischen Problemstellung an. Sie lassen sich in handlungsschematischer Darstellung genauer charakterisieren:

Die erste Position ist charakteristischerweise der Aktivitätskomplex 'Einsetzen als Instanz', in dem die für Berater einschlägige Rollen-Festlegung auf Berater und Klient (mitsamt Festlegung der einzelnen Rollen-Attribute) stattfindet<sup>5)</sup>; die zweite Position stellt sich als Aktivitätskomplex der 'Problemdefinition' dar, in dem die Teilnehmer angesichts ihrer divergierenden Auffassungen über „das Problem“ versuchen, eine gemeinsame akzeptable Sichtweise zu erarbeiten<sup>6)</sup>; die dritte Position ist der Aktivitätskomplex der 'Lösungs-Abnahme' in dem Lösungsvorschläge des Beraters durch den Klienten beurteilt werden.

Im Vollzug dieser drei Aktivitätskomplexe vor allem ist folglich damit zu rechnen, daß Aktivitäten der Feststellung von Kompetenz aufzufinden sind.

Die Durchsicht eines Korpus an Beratungsgesprächen auf diese Aktivitätskomplexe hin ergibt folgende Resultate:

Einsetzen von Instanz: Die Verschlüsselung von Kompetenz.

Das Einsetzen von Instanz vollzieht sich in aller Regel, ohne daß die Kompetenz des Beraters zum ausdrücklichen Rede-Gegenstand gemacht wird und eigens geklärt wird. Die explizite Zuschreibung von Rollen-Eigenschaften (einschließlich Kompetenz) fehlt fast völlig. Entweder wird das Vorliegen von Kompetenz präsupponiert (z.B. in der Formulierung des Anliegens<sup>7)</sup>) oder die Zuschreibung erfolgt verschlüsselt.

Im folgenden zwei Beispiele solcher Verschlüsselungen; im ersten wird die Zuschreibung ironisch markiert und damit als nicht zu behandelnder Bestandteil des Beratungsgesprächs vorgeschlagen; im zweiten wird die

<sup>5)</sup> Zum Aktivitätskomplex 'Einsetzen als Instanz' vgl. genauer Kallmeyer (1982), Nothdurft (in diesem Band).

<sup>6)</sup> Zum Aktivitätskomplex 'Problem-Definition' vgl. genauer Nothdurft (1984, Kap.2).

<sup>7)</sup> Vgl. zum Begriff des 'Anliegens' genauer Nothdurft (1984).



BER1

RASU ich hab also 0 der gru"nd an und für sich isch ha- ich hab

BER2

BER1

RASU des glese in=nere zeitschrift 5s5 00 daß we=ma also ä

BER2

BER1

RASU mongoloides kind hatte 5s5 21 daß ma 00 bevor ma sich also

BER2

BER1

RASU noch 12 zu weitere kinder entschließt daß ma sich 0

BER2

BER1

RASU genetisch 21 # beraten lassen # soll 12 ich bin da zu meinem

BER2 # HUSTEN #

BER1

RASU frauenarzt und hausarzt und der hat mich zu ihnen geschickt

BER2

BER1 ja # ja #

RASU 5f5 ja und ich 0 möchte heirate 5s5 0 # im # 0 ende des

BER2

BER1

RASU jahres und ich möcht des gern vorher wisse 5s5 00 ob ich

BER2

BER1 ja # ja 5f5 #

RASU noch kinder hawwe kann oder nicht 5f5 # gell 5s5 #

(1405/2, S. 158f.)

Eine weitere Form der impliziten Zuschreibung von Kompetenz ist die Deklaration von Ratbedürftigkeit: Durch die Formulierung eines Attributs der Klienten-Rolle wird das Vorliegen des korrespondierenden Attributs der komplementären Rolle, die Kompetenz des Beraters, suggeriert.

RASU \* ich hm ja ich möchte eigentlich gern wissen was ich

BERA

RASU jetzt na"ch mh der zwischenprüfung 0 wiss- also was ich  
BERA

RASU da brauche zum um mit der neu"en prüfungsordnung  
(1400/64, S. 35)

### Problem-Definition: Die Markierung von Kompetenz

Im Aktivitätskomplex der Problem-Definition, in dem sich die Beratungsteilnehmer auf eine gemeinsam akzeptable Sichtweise „des Problems“ einigen, wird Kompetenz nur insoweit Redegegenstand, als sie vom Berater als eingeschränkt markiert wird, er also nur angibt, was er nicht kann.

Beispiele für solche Selbsteinschränkungen sind:

BERA da kann ich zwar jetzt nicht so ad hoc und aus=m 0

BERA 3l aus der linken hand ä ä verbindliche aussagen über

BERA saussure machen 5s5 0 aber ich würde sagen daß er des

BERA problem 0 zwar nischt extensiv behandelt hat das is das

BERA is klar 5f5 und daß er aber da" nich gesagt hätte

RASU ja 5f5

BERA daß das nicht der behandlung we"rt wäre 5f5 0

(1400/6)

BERA kö"nnen sie zwar theoretisch optieren für die neue

RASU 3l mhm 13

BERA prüfungsordnung 5s5 aber die wird so viel

RASU ja das macht ja nichts

BERA andere anforderungen enthalten 5f5

RASU # das # LACHT wollt ich jetzt grad wissen

BERA # die sie 5g5 #

RASU # was # da was da 5g5

BERA # ja # nein 2s das kann ich ihnen natürlich

RASU

BERA auch nicht sagen weil ich die neue prüfungsordnung nicht kenne

RASU # ah so 5s5 #

BERA 5f5 s2 0 # aber # es sind zum beispiel dann also vier

RASU

BERA hauptseminarscheine erforderlichlich 5g5

(1400/64, S. 36)

Charakteristischerweise ist die Folge solcher Selbsteinschränkungen nicht die Auflösung der Beratungs-Situation aufgrund mangelnder Kompetenz, sondern vielmehr ihre Fortführung auf der Basis eigenmarkierter Kompetenz-Beschränkung des Beraters:

Entweder wird die Situation als entsprechend markiert fortgeführt (obiges Beispiel) oder für fehlende Sachkompetenz werden seitens des Beraters Ersatz-Handlungen angeboten, die die Kompetenz-„Lücke“ ausfüllen, so daß die Beratung ungehindert fortgeführt werden kann:

BERA äh ich mein sie haben damals nun mal die pauschale mit

RASU ja

BERA fünfzig d mark vereinbart 5f5 des isch ein

RASU

BERA vertra:g und den sind sie zunächst mal geha"lte 2s de=sch

RASU ja

BERA klar 5f5 s2 äh: ich würde an ihrer stelle 5g5 0

RASU

BERA äh ich kann das im moment nicht sa"gen obwohl ich also

RASU # ja # ja

BERA auch bezieher von heizöl 5g5 0 da#heim # bin

RASU

BERA äh: wie sich die verhältnisse seit abschuß des

RASU # sechzig neun

BERA mietvertra:ges 5s5 0 des war # ja 0 neunten zwölften

RASU achtundsechzig # ja

BERA achtundsechzig nun # in bezug au:f heizöl geändert

RASU mhm

BERA haben 5s5 a"ber 0 n- das dürfte ja nicht

RASU

BERA schwierig sein festzustellen sie können ja zu irgend

RASU

BERA einem x beliebigen 5g5 0 Lieferanten von eh heizöl

RASU # mhm #

BERA hingehen und # können # sich dort erkundigen können

RASU

BERA sagen 5g5 0 äh wie ischt im gegensatz zum dezember

RASU # mhm #

BERA neunzehnhundertachtundsechzig jetzt der prei"s 0 # in #

RASU mhm:

BERA bezug auf heizöl gestiegen 5f5 we"nn es so sein

RASU

BERA sollte daß dann 5g5 00 äh: 0 dieser betrag gerechtfertigt

RASU

BERA wä:re

(1401/3, S. 134f.)

Insgesamt zeigt sich, daß während der Aktivitäten der Problem-Definition Kompetenz weitgehend nur seitens des Beraters ins Spiel gebracht wird und auch nur, um bestimmte Problem-Gesichtspunkte als nicht behandelbar negativ auszugrenzen. Positive Bestimmungen (dessen, was der Berater weiß) und Feststellungen von Kompetenz, die durch den Klienten eingeleitet werden, treten nicht auf. Die negativen Kompetenz-Feststellungen haben in keinem Fall soweit Einfluß auf die Beratung, daß das Gespräch abgebrochen würde. Sie werden vielmehr so gehandhabt, daß die Beratung vonstatten gehen kann (Markierung, Ersatz).

Lösungs-Übernahme: Die Abschottung von Kompetenz

Die Übernahme von Lösungen durch den Klienten wird in der Regel vollzogen, ohne daß die Kompetenz des Beraters für das Problem und insbesondere für die Entwicklung einer Lösung für das Problem zur Sprache kommt. Die zu beobachtende Abstinenz gegenüber dem Feststellen von Kompetenz ist neutral gegenüber der Differenz von Lösungs-Übernahmen bzw. -Zurückweisung, gilt also auch für Fälle positiver Lösungs-Einschätzung.

Zwar ist mit Sicherheit anzunehmen, daß die Feststellung von Kompetenz stillschweigend als mentale Operation des Klienten während der Lösungs-Entwicklung stattfindet, jedoch dringen die Resultate dieser Operationen

nicht an die Interaktionsöffentlichkeit, führen nicht zur Herausbildung von Kompetenz als interaktivem Phänomen.

Es lassen sich eine Reihe von Phänomenen feststellen, die das Nichtthematisieren von Kompetenz während der Lösungs-Einschätzung bewerkstelligen:

- Lösungsvorschläge werden seitens des Beraters mit Begründungen versehen, durch die die Lösungs-Abnahme erleichtert und unproblematisch gemacht wird; der erwartbaren Frage nach Fundierung des Vorschlags aufgrund einschlägiger Kompetenz wird durch Lieferung von „guten Gründen“ für die Abnahme des Vorschlags vorgebeugt.

BERA also linguistik würd ich ihnen ra"ten weil das also doch 0

BERA die größte klippe auf=m staatsexamen is

(1400/64, S. 60)

- Ablehnungen von Vorschlägen durch den Klienten werden so durchgeführt, daß die Kompetenz des Beraters unangetastet bleibt. Eine charakteristische Form der Ablehnung besteht darin, daß der Klient nach Lieferung einer Lösung durch den Berater Bestandteile der Problem-Präsentation akzentuiert wiederholt und damit die Problem-Präsentation pars pro toto wieder in Geltung setzt. Die besondere Leistung dieses Musters besteht darin, daß die in ihr vollzogene Ablehnung des Lösungsvorschlags der Nichtbeachtung von – nun hervorgehobenen – Problem-Gesichtspunkten zugeschrieben wird und nicht etwa dem Fehlen genereller Kompetenz des Ratgebenden<sup>9)</sup> zur Lösung des Problems. Dem Berater wird nahegelegt, er habe etwas übersehen.

BERA u"nd 0 äh 5g5 00 ich würde da nicht so pingelig sein  
RASU

BERA ne 5s5 00 # und # fünftausend mark scheint mir ga:r  
RASU # mhm #

BERA nicht mal hoch gegriffen du 5f5 # das is # 0 nein nein  
RASU # nei:n 5s5 #

BERA

RASU also das geht eh 2s das geht ja wirklich nur um die reinen

<sup>9)</sup> Das Scheitern einer Lösung wird mit anderen Worten eher aktueller Leistung bzw. Aufmerksamkeit zugeschrieben als genereller Unfähigkeit. Vgl. zur Unterscheidung dieser beiden Attributionsmuster Kelley (1967).

BERA # ja ja #  
 RASU sachkosten # also # schreiben drucken und so weiter es  
 BERA # ja #  
 RASU geht ja # nicht 5g5 s2 # 0 das was mich das also in de:r  
 BERA # ja ja # mhm 0 ja  
 RASU zeit kostet eben dadurch daß ich nich # verdien #  
 (1404/11, S. 151f.)  
 BERA sie haben also nehmen sie  
 RASU  
 BERA nicht zu viel stunden denken sie daß # sie: daß sie 5g5 #  
 RASU # 3s ich weiß ich hab #  
 BERA  
 RASU mich auch schon das letzte mal ziemlich \* übernommen \* s3 0  
 K LACHEND  
 BERA daß sie mit acht bis zehn stunden völlig bedient  
 RASU ja 5f5  
 BERA sind 5f5 # 3l völlig #  
 RASU mit \* a"cht bis zehn 0 # i"ns#gesamt \*  
 K TONFALL: UNGLÄUBIG  
 BERA völlig bedient 5f5 # ... 13 #  
 RASU für 0 für # drei # fächer also ich  
 BERA  
 RASU wollt französisch 5g5 00 und äh geschichte und 5g5 00  
 BERA # ja # ja  
 RASU # ger#manistik 5f5 ze"hn stunden  
 (1400/6, S. 31f.)

Es gibt also Stellen in Beratungsgesprächen, an denen 'Kompetenz' aufgrund allgemeiner Eigenschaften des Handlungsschemas Beraten fragwürdig und klärungsbedürftig wird. An diesen Stellen kann beobachtet werden, wie Kompetenz als intersubjektiv hergestelltes und ausgehandeltes Phänomen in Beratungsgesprächen zustandekommt.

Eine Durchsicht eines Korpus von Beratungsgesprächen ergibt als empirischen Befund:



Beratungsteilnehmer vollziehen eine Reihe von Aktivitäten, in denen Kompetenz als fraglos gegeben und unproblematisch vorausgesetzt wird bzw. ihr Ansprechen gerade umgangen wird:

- Bei dem 'Einsetzen von Instanz' zu Beginn von Beratungsgesprächen erfolgt die Kompetenz-Zuschreibung in der Regel verschlüsselt.
- Bei der 'Problem-Definition' wird der Kompetenz-Grad des Beraters von diesem oft als eingeschränkt markiert, gleichzeitig werden aber Heilungen unzureichender Kompetenz angeboten, so daß der Beratungs-Fortgang unproblematisch bleibt.
- Bei der Bewertung von Lösungsarbeit durch den Klienten wird die Kompetenz des Beraters nicht thematisch; Lösungs-Übernahmen werden durch mitgelieferte Begründungen – statt Kompetenz-Nachweisen – motiviert; Lösungs-Ablehnungen werden der aktuellen, revidierbaren Unvollständigkeit der Problem-Bearbeitung – statt mangelnder Kompetenz – zugeschrieben.

### 1.3. Gründe für die Umgangsform: Image-Verletzung, fehlende Einsicht, Aufwendigkeit, Verlustangst

Angeichts der theoretisch erwarteten Ergebnisse sind diese empirischen Befunde erklärungsbedürftig:

Welche Umstände stehen dem Feststellen von Kompetenz als interaktiver Aktivität entgegen?

Ich führe im folgenden vier Gesichtspunkte an, aus denen heraus plausibel wird, warum Teilnehmer in Beratungsgesprächen mit dem Feststellen von Kompetenz so vorsichtig und zurückhaltend umgehen. (Diese Gesichtspunkte schließen sich weder aus noch bilden sie eine vollständige Liste):

- Die Gefahr der Image-Verletzung
- Das Fehlen sachlicher Einsicht
- Die Aufwendigkeit von Kompetenz-Überprüfungen
- Die Angst vor dem Verlust des Beraters

#### Die Gefahr der Image-Verletzung

Kompetenz ist als personale Qualität des Beraters eingebunden in ein Geflecht von weiteren Persönlichkeits- und Rolleneigenschaften, das insgesamt die soziale Identität des Beraters ausmacht.

Wie Goffman in seinen Untersuchungen gezeigt hat, verfahren Interaktionsteilnehmer bezüglich ihrer eigenen sozialen Identität und der ihres Gegenüber nach dem Prinzip von Selbstachtung und Rücksichtnahme; d.h., sie schaffen Vorkehrungen und tragen dazu bei, daß der andere eine einmal etablierte soziale Identität während des Interaktionsverlauf aufrechterhalten kann. Die Fortschreibung und Stabilisierung solcher Identitätsmerkmale hat – wie Goffman zeigt – wesentliche Orientierungsfunktion für das kommunikative Verhalten von Interaktionsteilnehmern und trägt zum Aufrechterhalten der Interaktionssituation bei.

Bedenkt man, daß für das Beziehungsverhältnis einer Beratung Kompetenz ein wesentliches Identitätsmerkmal ist, wird auf dem Hintergrund der Goffmanschen Arbeiten deutlich, warum die Beratungsteilnehmer mit dem Moment der Kompetenz so behutsam und zurückhaltend umgehen. Jede Aktivität des Feststellens von Kompetenz, die über ein – je fallspezifisches – Mindestmaß hinausgeht, tangiert die soziale Identität des Beraters in unnötigem Maße und stellt damit eine potentielle Gefährdung des „Arbeitskonsens“ (Goffman 1971, S. 11) für die Interaktion dar. Dies gilt unabhängig davon, ob der Inhalt der Feststellung positiv oder negativ bezüglich der Kompetenz ist. Unter Gesichtspunkten der Wahrung von Identität kann auch ein Lob irritierend und destabilisierend auf die Interaktion wirken.<sup>10)</sup>

### Das Fehlen sachlicher Einsicht

Kompetenz ist in vielen Fällen von Beratern ein System hochspezialiserten Fachwissens, das sich der Berater aufgrund besonderer Unterrichtung erworben hat. Dieses Fachwissen macht Beratern häufig gerade für Klienten attraktiv, die über dieses Wissen nicht verfügen (Rechtsberatung, medizinische Beratung). Die Ausdifferenziertheit von Wissen beruht in der Regel auf komplexen Präsuppositionszusammenhängen, die der jeweiligen Wissensaktualisierung in der Beratungssituation zugrunde liegen. Die Ausdifferenziertheit geht außerdem oft einher mit der Entwicklung einer bestimmten Sichtweise auf den problematischen Weltausschnitt, die Ereignisse in charakteristischer Weise in Bezug zueinander setzt, die aber

<sup>10)</sup> Etwa wenn sich die Erfahrung des Beraters auf Weltausschnitte bezieht, die tabuisiert sind (z.B. Abtreibung, Rechtsverletzung) oder auf problematische Biographie-Anteile gründet (Heimkind, Gefängnisaufenthalt).

von Ungeübten nur schwer adaptierbar ist.<sup>11)</sup> Beides, Fremdheit der Sichtweise und Unexpliziertheit der Präsuppositionen, verhindert, daß der Klient als Laie das Handeln des Beraters kontrollieren bzw. die Resultate seines Handelns überprüfen kann.

Das Fehlen sachlicher Einsicht vermag auch das Ausbleiben positiver Feststellungen von Kompetenz (Anerkennung) plausibel zu machen. Oft gelingt Klienten nicht einmal ein „Einstieg“ in den Denkansatz des Beraters, der sie in den Stand versetzen könnte, die Problembearbeitung zu honorieren. Wer den Vollzug der Problem-Arbeit nicht mitverfolgen kann, kann auch nicht diejenigen Stellen im Vollzug lokalisieren, an denen Honorierungen passend wären, und verzichtet auf sie gänzlich.<sup>12)</sup>

### Die Aufwendigkeit von Kompetenz-Überprüfungen

Kompetenz-Überprüfungen stellen sich als Handlungsrechtfertigungen und Aussagenbegründungen dar, die selbst wieder begründet und gerechtfertigt werden. Kompetenz-Überprüfungen tendieren aufgrund dieser rekursiven Struktur dazu, verlaufsmäßig auszufern und den Fokus des Gesprächs zu verlagern.<sup>13)</sup> Beide Tendenzen stehen in ihrem Zusammenspiel dem Handlungsziel des Klienten entgegen: Aufgrund der Fokusverlagerung läuft das Beratungsgespräch Gefahr, die Bearbeitung „des Problems“ des Klienten zu vernachlässigen. Die Ausuferung und Entwicklung einer komplizierten Verlaufsgestalt erschwert es dem Klienten, bei einer Fokusverlagerung das Gespräch wieder auf die Bearbeitung seines Handlungsziels Problembearbeitung zurückzuführen. Die Initiierung von Kompetenz-Überprüfung bedeutet für den Klienten also potentiell eine Gefährdung seines Handlungsziels.

### Die Angst vor dem Verlust des Beraters

Diese Angst beruht darauf, daß sich der Klient durch die Zuschreibung von eigener Unmündigkeit und von Kompetenz an den Berater von Anteilen der Problem-Arbeit entlastet.<sup>14)</sup> In manchen Fällen wird das In-

<sup>11)</sup> Etwa eine systemtheoretische Sichtweise auf Erziehungsprobleme, die die gesamte Familie in bezug auf „das Problem“ betrachtet und die Zusammenhänge „sieht“, auf die der Klient nicht kommt.

<sup>12)</sup> Der Klient befindet sich in dieser Hinsicht in einer ähnlichen Position wie Patienten angesichts von Krankenhausvisiten; vgl. Nothdurft (1981).

<sup>13)</sup> Vgl. Bliesener/Nothdurft (1978).

<sup>14)</sup> Vgl. z.B. Houben (1975).

teresse an so gewonnenem Lustgewinn übermächtig und drängt die Bereitschaft zu eigener Problem-Arbeit zurück. Der Klient ist in solchen Fällen vom Berater emotional abhängig und bedarf seiner Zuwendung, unabhängig davon, ob eine sachliche Grundlage für das Aufrechterhalten der Beziehung vorliegt (z.B. der Berater überhaupt sachlich kompetent oder zuständig ist). Unter solchen Bedingungen begegnet der Klient der Idee, die Kompetenz des Beraters prüfen oder gar problematisieren zu müssen, mit Angst: Solche Aktivitäten würden seine Phantasie von Allmacht und Kompetenz zerstören und ihn enttäuschen. Sie könnte darüber hinaus vom Berater als Angriff verstanden werden und ihn veranlassen, die Beratung abzubrechen, so daß der Klient den affektiv bestehenden Kontakt verlieren würde.

Angst vor Enttäuschung seiner Erwartungen und Angst vor Beziehungsverlust können also in Einzelfällen den Klienten veranlassen, sich Aktivitäten der Forderung von Kompetenz gegenüber abstinenter zu verhalten.

Jeder einzelne der vier aufgeführten Beweggründe vermag bereits für sich plausibel machen, warum die Kompetenz des Beraters nicht angesprochen wird. Was die faktische Wirksamkeit der Gründe auf das Gesprächsverhalten des Klienten angeht, so wird man davon ausgehen können, daß sie in der Regel in Kombination miteinander auftreten und ihr Wechselspiel den beobachtenden Effekt erzeugt.

#### 1.4. Das Dilemma des Klienten

Die angeführten Umstände variieren in ihrer Ausprägung und wechselseitigen Ergänzung von Fall zu Fall. Man kann aber annehmen, daß sie generell für den Klienten eine Schwelle bilden, die ihm den Vollzug von Feststellungsaktivitäten erschwert oder ihn von solchen abhält. Geht man davon aus, daß solche Schwellen für Klienten in Beratungen in der Tat handlungsrelevant sind, dann geraten diese Klienten in ein Dilemma:

Zum reibungslosen Vollzug von Beratung sind Aktivitäten der Feststellung von Kompetenz erforderlich. Solche Aktivitäten gefährden aber zugleich den Verlauf von Beraten und das Handlungsziel des Klienten,

Dieses Dilemma läßt sich in eine praktische Problem-Stellung des Klienten umformulieren:

Wie ist es angesichts dieser Beschreibung von Behinderungen der Kompetenz-Feststellung dem Klienten dennoch möglich, zur Herstellung von Kompetenz als interaktivem Phänomen beizutragen?

## 2. Ein funktionales Äquivalent für die Feststellung von Kompetenz: Vertrauen in Kompetenz

### 2.1. Vertrauen als Lösung der praktischen Problem-Stellung

Klienten in Beratungsgesprächen setzen sich mit der skizzierten praktischen Problem-Stellung auseinander und bewältigen sie in ihrem aktiven Handeln. Eingesetzte Mittel und zustandekommende Resultate sind auf der einen Seite fallspezifisch ausgeprägt und tragen den Besonderheiten der Beteiligten und Interaktionsumständen Rechnung. Auf der anderen Seite lassen sich trotz aller Fallspezifik auch Anstrengungen feststellen, die gemeinsame, überindividuelle Anteile besitzen und kontextunabhängig als Praktik beschrieben werden können.

Eine solche Praktik, die Aufgabe der Feststellung von Kompetenz angesichts der skizzierten Behinderungen zu bewältigen, die für Beratungsgespräche prominente Relevanz besitzt, besteht darin, in die Kompetenz des Beraters zu vertrauen.<sup>15)</sup>

Die Geeignetheit von Vertrauen in Kompetenz als Lösung der praktischen Problem-Stellung beruht darauf, daß durch Vertrauen die Kompetenz des Beraters als gesicherter Interaktions-Bestand vorweggenommen und während des Interaktionsverlaufs aufrechterhalten wird, so daß Feststellungsaktivitäten entfallen können. Vertrauen ermöglicht es beiden Beteiligten im weiteren Interaktionsverlauf, Kompetenz als interaktiv präsenten Phänomen zu betrachten und zu behandeln und damit dem Schema-Erfordernis Genüge zu tun.

'Vertrauen in die Kompetenz des Beraters' wird damit zum Explanans des fragwürdigen empirischen Befundes, daß in Beratungsgesprächen trotz des interaktiven Erfordernisses des Feststellens von Kompetenz so wenig manifeste Feststellungsaktivitäten aufzufinden waren.<sup>16)</sup>

<sup>15)</sup> Vertrauen als praktisch notwendiges und nicht als systematisch erforderliches Element von Kommunikation betont auch Ungeheuer (1987).

<sup>16)</sup> Da bei dem Explanans der „inneren“ Einstellung 'Vertrauen' auf einen empirischen Nachweis verzichtet werden muß, erfolgt die Rechtfertigung der Einführung von Vertrauen stattdessen durch relativ ausgebauten Plausibilisierung.

'Vertrauen des Klienten in die Kompetenz des Beraters' bedeutet die Bereitschaft des Klienten, Wissen, Sichtweisen und Kenntnisse des Beraters fraglos zu übernehmen und die Geltung dessen, was der Berater tut, anzuerkennen. Der Klient vertraut z.B. darauf, daß der Berater „das Problem“ aufgrund seines Sachverstands in eine geeignete Fassung bringt, die die Entwicklung von Lösungen möglich macht. Der Klient braucht die Kompetenz dann nicht im einzelnen nachzuprüfen. Der Klient vertraut z.B. darauf, daß die Entwicklung von Lösungen vom Sachverstand des Beraters angeleitet ist. Er übernimmt sie dann im Vertrauen auf ihre Richtigkeit und Geeignetheit.

## 2.2. Zwei Leistungen von Vertrauen in Kompetenz: Substitution und Synchronisation

Die Investition von Vertrauen in die Kompetenz des Beraters bietet für den Klienten zwei große Vorteile, die als Leistungen der Substitution und Synchronisation charakterisiert werden können.<sup>17)</sup>

### Substitution

Vertrauen in Kompetenz erfüllt Ersatzfunktion, indem es die Beteiligten vom Vollzug erforderlicher Aktivitäten und vom Erfüllen erwartbarer Verpflichtungen entlastet.

Der Gegenstand dieser Substitutionsleistung ist das Beratungsgeschehen selbst. Die Leistung läßt sich sowohl hinsichtlich der Ökonomie der Beratungs-Abwicklung als auch hinsichtlich der Bearbeitung des Beratungs-Gegenstandes, „des Problems“, bestimmen:

- Vertrauen in Kompetenz führt zur Abkürzung des Verfahrens: Es entlastet die Klienten von Aktivitäten des Feststellens von Kompetenz; es ersetzt dem Klienten im Verlauf des Beratungsgesprächs ausführliche Erläuterungen getroffener Aussagen des Beraters, es verkürzt die Phase der Lösungs-Entwicklung, da z.B. auf Explikationen des Zustandekommens von Lösungsvorschlägen verzichtet werden kann.
- Vertrauen in Kompetenz des Beraters ermöglicht dem Klienten Erfahrungersatz: Es ermöglicht ihm, das Wissen, die Erfahrungen und Maximen des Beraters in bezug auf „das Problem“ zu übernehmen, ohne diese alle auf ihre Geltung und Bewährung geprüft zu haben. Der Klient vermag so mit Hilfe des anderen Lernprozesse zu vollziehen, ohne

<sup>17)</sup> Ich stütze mich im folgenden vor allem auf Luhmann (1968) und Ungeheuer (1987).

sich selbst der mit dem Lernen verbundenen Erfahrung aussetzen zu müssen. Vertrauen in Kompetenz ermöglicht stellvertretendes Lernen und damit eine effektive Akkumulation und Organisation neuer Erfahrungen und neuer Verhaltensweisen.

### Synchronisation

Berater und Klient betrachten „das Problem“ aus unterschiedlichen Perspektiven. Diese Unterschiedlichkeit läßt sich als Differenz von Problem-Wissen, Divergenz der Relevanzen und Diskrepanz in Betroffenheit charakterisieren.

Diese Unterschiede bilden die asymmetrische Relation, die für Beratung konstitutiv ist, durch die aber das Gelingen einer Beratung auch prinzipiell in Frage gestellt ist.<sup>18)</sup>

Vertrauen in Kompetenz des Beraters ermöglicht partielle Angleichung der Perspektiven, d.h. Synchronisation im Erleben „des Problems“ zwischen Klient und Berater. Der Klient übernimmt Lösungsangebote des Beraters vertrauensvoll und stellt Bedenken, die aus seiner Perspektive herrühren, zurück. Durch Vertrauen wird dem Klienten Motivation zur Übernahme von Lösungen zur Verfügung gestellt und damit die Übernahme erleichtert. Das Faktenwissen des Beraters macht die Komplexität des Beratungs-Gegenstandes bearbeitbar. Vertrauen sorgt dafür, daß die bearbeitete Komplexität vom Berater zum Klienten übertragbar wird und „Anschlußselektivität“ des Klienten möglich wird.<sup>19)</sup> Vertrauen in Kompetenz gleicht also die Perspektiven der Beteiligten einander an, stellt die Lösungsübernahme sicher und macht damit den Erfolg von Beratung erwartbarer.

Vertrauen in Kompetenz ermöglicht also ökonomische Abwicklung des Beratungs-Schemas und stellt insgesamt den erfolgreichen Abschluß von Beraten sicher.

### 3. Die Herstellung von Vertrauen in Kompetenz als interaktives Phänomen

Daß der Kompetenz des Fachmanns, seinem Sachverstand, vertraut wird, entspricht allgemeiner kommunikativer Erfahrung und leuchtet intuitiv

<sup>18)</sup> Vgl. Nothdurft (1984).

<sup>19)</sup> Zu dieser Leistungsdimension genauer Luhmann (1974).



ein. Vertrauen in Kompetenz ist ein so geläufiges Verfahren kommunikativer Praxis, daß die Voraussetzungen seiner Anwendung und die Randbedingungen seines Vollzugs kaum reflektiert werden. Aber gerade aufgrund des offenbar so problemlos funktionierenden Vertrauens wird der Blick für Vertrauenskrisen in Gesprächen oder für das Zustandekommen von Konflikten um Vertrauen verstellt. Eine genaue Analyse von Voraussetzungen und Grundbedingungen von Vertrauen ist daher erforderlich.

### 3.1. Strukturmerkmal von Vertrauen: Riskante Vorleistung<sup>20)</sup>

Gesellschaftsmitglieder nehmen in ihrem alltäglichen Handeln im großen Umfang Weltausschnitte vorab ohne weitere Behandlung als gesicherten Bestand ihrer sozialen Wirklichkeit an.<sup>21)</sup>

Vertrauen ist einer der Mechanismen, die zur Schaffung einer entsprechenden „natürlichen Einstellung“ (Schütz) beitragen.<sup>22)</sup> Vertrauen ist gegenüber anderen solchen Mechanismen ausgezeichnet. Vertrauen ist – wie Simmel schreibt –

„als Hypothese ein mittlerer Zustand zwischen Wissen und Nichtwissen um den Menschen. Der völlig Wissende braucht nicht zu vertrauen, der völlig Nichtwissende kann vernünftigerweise nicht einmal vertrauen.“ (1968<sup>5</sup>, S. 263)

Vertrauen richtet sich in der Tat spezifisch auf solche Weltausschnitte oder Aspekte von Interaktionssituationen, die der Handelnde nicht vollständig unter Kontrolle hat, die er nicht in allen relevanten Aspekten ab- und übersehen kann, deren Handlungsfolgen er nicht vollständig in Rechnung stellen kann. Vertrauen ermöglicht charakteristischerweise nicht die Beherrschung von solchen Situationen, sondern – nur – einen „Aufschwung zur Indifferenz“:

„Man schließt durch Vertrauen gewisse Entwicklungsmöglichkeiten von der Berücksichtigung aus. Man neutralisiert gewisse Gefahren, die nicht ausgeräumt werden können, die aber das Handeln nicht irritieren sollen.“ (Luhmann 1968, S. 23)

<sup>20)</sup> Die Bestimmung von Vertrauen als riskanter Vorleistung folgt Luhmann (1968).

<sup>21)</sup> Diese Annahme basiert auf dem Schütz'schen Ansatz, soziale Lebenswelten in unterschiedliche Relevanzbereiche zu gliedern; vgl. z.B. Schütz (1972).

<sup>22)</sup> Andere Mechanismen, die Weltausschnitte unproblematisch halten, sind z.B. Hoffnung und Glaube (Simmel 1968) und Liebe und Macht (Luhmann (1974).



Vertrauen erfolgt auf die Gefahr hin, daß das als nicht relevant ausgeschlossene Störpotential faktisch doch ausgelöst wird und antizipierte Handlungsziele gefährdet.

Vertrauen in die Kompetenz des Beraters ermöglicht dann die Übernahme von Lösungsentwicklungen ohne vorherige Überprüfung auf Geeignetheit durch den Klienten auf die Gefahr hin, daß die übermittelten Erfahrungen sich nicht wie angenommen bewähren. Vertrauen in Kompetenz ermöglicht dem Klienten die Unterwerfung unter ein Bearbeitungsprogramm ohne genaue Kenntnis auf die Gefahr hin, daß die von ihm eingeleiteten Unternehmungen nicht wie angenommen zum Erfolg führen. Vertrauen in Kompetenz ermöglicht es dem Klienten, die Version „seines Problems“, die der Berater entwickelt, als „gute Version“ anzuerkennen, auf die Gefahr hin, daß die von ihm gelieferten Daten nicht wie angenommen richtig sind.

Vertrauen als Entscheidung, Weltausschnitte als unproblematisch dahingestellt zu lassen, ist also stets mit einem Risiko verbunden.

Vertrauen ist eine Haltung von Gesellschaftsmitgliedern gegenüber nicht überschaubaren Handlungsbedingungen, die effektives Handeln sicherstellen soll. Vertrauen ist also kein spielerisches Prognostizieren des Eintretens oder Zutreffens von Sachverhalten und interessenloses Registrieren von Vertrauens-Bestätigung oder -Enttäuschung. Vertrauen zielt vielmehr auf die Ermöglichung eines breiteren Handlungs-Potentials zur Realisierung der Ziele und Interessen des Vertrauenden ab. Die vertrauensmäßige Einstellung zur Welt wird daher unmittelbar handelnd umgemünzt, in den Vollzug gewagter Handlungen investiert. Solche Handlungen nehmen das Ergebnis eines (hypothetischen) Prüfprozesses von Weltausschnitten, denen vertraut wird, faktisch vorweg, greifen den Bestimmungen von Handlungsbedingungen vor und machen Vertrauen als Haltung dem Interaktionsgegenüber transparent. Vertrauen nimmt somit die Gestalt einseitiger Vorleistungen des Handelnden gegenüber seiner Interaktionsumgebung an.

Beide Aspekte von Vertrauen, riskant zu sein und Vorleistung zu sein, haben für die interaktive Herstellung von Vertrauen strukturelle Bedeutung in diesem Sinne, daß sie auf die relevanten Herstellungsaspekte durchschlagen und zugleich für ihre Bearbeitung konstruktiv ausgenutzt werden können.

Die Eigenschaft von Vertrauen, riskante Vorleistung zu sein, beeinflusst wesentlich die Struktur des interaktiven Zustandekommens von Vertrau-

ensbeziehungen, ihre Dynamik. Sie erfordert weiterhin die Suche nach stabilen Garantien für das Funktionieren von Vertrauen und bestimmt indirekt die interaktiven Bedingungen, unter denen Vertrauen zustandekommen und sich entwickeln kann.

### 3.2. Die Dynamik des Zustandekommens von Vertrauen in Kompetenz<sup>23)</sup>

Vertrauen war als riskante Vorleistung definiert worden. Sowohl der Charakter als Vorleistung wie auch die Eigenschaft, riskant zu sein, tragen dazu bei, Vertrauen in der jeweiligen Interaktionssituation dauerhaft zu etablieren.

Der Vorleistungs-Charakter erweist sich in zweifacher Weise als zentraler Mechanismus des Zustandekommens eines Vertrauens-Verhältnisses:

Zum einen ist die Vorleistung von Vertrauen eine Gabe, die geschenkt wird. In der Dynamik des Schenkens liegt eine suggestive Kraft, der sich der Beschenkte nur unter sehr hohem Aufwand entziehen kann; diese Kraft beruht auf der durch das Schenken erfolgenden Unterwerfung des Schenkenden unter den Empfänger und nachfolgend durch die Verpflichtung des Empfängers zur Reziprozität. Reziprozität bedeutet, Vertrauen nicht zu enttäuschen. Das Schenken von Vertrauen in Kompetenz durch den Klienten bedeutet für den Berater ein Angebot, das er nicht ablehnen kann.

Zum anderen stellt der Vertrauens-Vorschuß ein Angebot dar, den Weltausschnitt, in den vertraut wird, für beide Teilnehmer fraglos und gegeben anzunehmen und alle Zweifel, Bedenken, Unwägbarkeiten und Einschränkungen als nicht interaktionsrelevant auszuklammern. Dieses Angebot gibt dem Interaktionspartner die Chance, seinerseits den als vertrauenswürdig betrachteten Weltausschnitt als gegeben vorauszusetzen und auf seiner Grundlage zu agieren. Der Interaktionspartner bekommt so die Chance, von der Fragwürdigkeit bestimmter Weltausschnitte abzu sehen, sie dahingestellt zu lassen. Dieses Unberücksichtigt-lassen-können vermag ihn zu entlasten und sein Handlungspotential in einer Weise auf Aktivitäten zu fokussieren, die anderenfalls in Stringenz, Dichte und Ri-

<sup>23)</sup> Ich beschränke mich hier auf die interaktive Dimension des Zustandekommens. Kognitive Faktoren, die das Schenken von Vertrauen steuern und ermöglichen, lasse ich ebenso außer acht wie biographische Erfahrungen (Bekanntheit, Vertrautheit, Interaktionsgeschichte), die als Hintergrundinformation Vertrauen fördern können.

siko nicht möglich gewesen wären<sup>24)</sup>, und gibt dem anderen dadurch die Chance, sich des Vertrauens würdig zu erweisen.

Im Falle des Vertrauens in Kompetenz bedeutet dies, daß der Berater die Chance, daß ihm als kompetentem Sachwalter vertraut wird, nutzen kann, um Beratungsaktivitäten zu vollziehen und Lösungsangebote zu machen, die ihm ohne den Kompetenz-Vorschub nicht zugestanden worden wären. Er kann mit anderen Worten den Vorschub an Vertrauen nutzen, um Aktivitäten zu vollziehen, durch die er das in ihn gesetzte Vertrauen bestätigen kann. Vertrauen als stabiles Beziehungs-Verhältnis kommt so als Resultat des Zusammenspiels von Vorschub und Bestätigung zustande.

Der Risiko-Charakter von Vertrauen trägt insbesondere auch dazu bei, daß die Vertrauens-Beziehung sich in ihrer kleinschrittigen Ausarbeitung stabilisiert.

Aufgrund des Risiko-Charakters von Vertrauen wird dem Interaktionspartner, dem vertraut wird, Gelegenheit gegeben, das Vertrauen zu enttäuschen oder zu mißbrauchen. Wenn der andere diese Gelegenheiten nicht nutzt, bewährt er sich in besonderer Weise, nämlich als verlässlich unter „Versuchungs“-Bedingungen und erweist sich somit weiterhin und in zunehmendem Maße als vertrauenswürdig.

Weitere und dauerhaftere Stabilisierung der Vertrauens-Beziehung kann in der Folge durch eine Reflexivierung des Vertrauens erfolgen, d.h. dadurch, daß nicht (mehr) in den Bestand des Weltausschnittes bzw. des anderen vertraut wird, sondern in das Vertrauen selbst. Vertrauen als Einstellung wird im Fall der Reflexivität als bewährtes Verfahren der Sicherstellung von Handlungsmöglichkeiten betrachtet, auf das man sich verlassen kann, dem man selbst vertrauen kann. Vertrauen in Vertrauen stärkt die subjektive Sicherheit des Handelnden und macht Vertrauen unempfindlicher gegen Störungen.<sup>25)</sup>

<sup>24)</sup> Das wird besonders deutlich an experimentell zugespitzten Situationen, wie dem sog. „Gefangenen-Dilemma“, bei dem die Beteiligten, wenn sie Vertrauen riskieren, wesentliche ertragreichere Handlungen vollziehen können, als wenn sie kein Vertrauen schenken; vgl. z.B. Schelling (1960).

<sup>25)</sup> Die Reflexivierung weist natürlich auch Nachteile auf: Luhmann hebt besonders die Bewußtheit der Haltung reflexiven Vertrauens hervor, die der Vertrauensbereitschaft ihre Spontanität nimmt und dem Handelnden stärkere kognitive Anstrengungen zumutet (Selbstkontrolle, Rationalität, Konfliktbelastbarkeit); vgl. Luhmann (1968, S. 66).

### 3.3. Die Funktionssicherheit von Vertrauen in Kompetenz

Die produktive Kraft von Vertrauen für den Vollzug und das Ergebnis von Interaktionsprozessen beruht auf seiner Eigenschaft, riskante Vorleistung zu sein, und hat ihren Preis. Das Risiko, das mit der Vorleistung verbunden ist, enttäuscht zu werden oder hintergangen zu werden, verlangt nämlich eine sorgfältige Auswahl der Objekte, in die man – ruhigen Herzens – vertrauen kann, die vertrauenswürdig sind.

Der Vertrauende benötigt bei seinem Einsatz Sicherheiten für das Funktionieren von Vertrauen. Diese Sicherheiten können ihm zwar keine Garantie für das Gelingen von Vertrauen verschaffen, sie können ihn aber zur Vorleistung motivieren und die Investition von Vertrauen plausibel machen und ihm – im Enttäuschungsfall – für sich selbst und gegenüber anderen auch zur nachträglichen Rechtfertigung der Vertrauens-Investition dienen.

Grundsätzlich sind zwei Typen von Funktionssicherheiten idealtypisch unterscheidbar:

- Eine personen-orientierte, bei der der Vertrauende aufgrund bisheriger Erfahrungen mit dem anderen Vertrauen in dessen Person entwickelt hat. Die Investition von Vertrauen in Kompetenz erfolgt bei diesem Typ als Generalisierung über andere personale Qualitäten des anderen, sofern diese eine einheitliche, homogene Gestalt bilden. Die Sicherheit liegt in der sozialen oder personalen Identität des Gegenüber, die Konsistenz und Verlässlichkeit garantiert.
- Eine sach-orientierte, bei der der Vertrauende gerade in Absehung persönlichkeitspezifischer Merkmale des anderen Vertrauen in die Korrektheit und die Geeignetheit des vermittelten Wissens hat. Die Person des Beraters ist bei diesem Typ nur insofern vertrauensrelevant, als ihr in ihrer Eigenschaft als funktionierender Speicher und Übermittler des relevanten Wissens vertraut wird. Die konkreten Personen selbst wären austauschbar. Die Investition von Vertrauen in Kompetenz erfolgt bei diesem Typ als Generalisierung über das Gesamt des Wissens und der Erfahrungen auf den konkreten Einzelfall ihrer Artikulation hin. Die Sicherheit liegt im systematischen Charakter der Erfahrungen und des Wissens.

Im günstigsten Fall beruht das Vertrauen, das ein Klient in den Berater investiert, auf Sicherheiten beider Typen. Aber Vertrauen in die Kompetenz des Beraters bedarf als Vertrauen in die Erfahrungen und das Wissen

des anderen insbesondere der Funktionssicherheit zweiten Typs, die im systematischen Charakter des Wissens und der Erfahrungen des Beraters liegt.<sup>26)</sup> Diese Sicherheit wird in der Folge als 'System-Sicherheit' bezeichnet.

Ein in Kompetenz personifizierter Wissens- und Erfahrungsschatz besitzt systematischen Charakter dann und nur dann, wenn sein Inhalt im Prinzip intersubjektiver Prüfung zugänglich ist. Die abstrakte Möglichkeit, die Erfahrungsinhalte überprüfen zu können, reicht als Garant für Vertrauen aus. Der Vertrauende kann sich darauf verlassen daß das Wissen gemäß dem Prüfverfahren zustandegekommen ist und sich einer Prüfung nicht verschließt und er verfügt über Verfahren, um die Prüfung im Zweifelsfall durchführen zu können. Die Vertrauenswürdigkeit von Kompetenz liegt also darin, daß die Geltung der benutzten und getroffenen Aussagen im Prinzip nachprüfbar und kontrollierbar ist. Kompetenz, in die vertraut wird, kann somit verstanden werden als „Vertretung einer Komplexität, die nicht im einzelnen erläutert wird“ (Luhmann 1968, S. 49), die aber grundsätzlich erläutert und durchsichtig gemacht werden könnte. Friedrichs Aussage über Autorität kann ohne Sinnverlust auf das Problem von Kompetenz übertragen werden:

„When I speak of authority, I wish to say that the communications of a person possessing it exhibit a very particular kind of relationship to reason and reasoning. Such communication, whether opinions or commands, are not demonstrated through rational discourse, but they possess the potentiality of reasoned elaboration they are „worthy of acceptance.“ (1958, S. 35).

Allerdings darf eine analytische Konzeption von System-Sicherheit, die den intersubjektiven Charakter der Geltung von Aussagen akzentuiert, nicht dazu führen, inhaltliche Differenzen innerhalb des Bereichs, der intersubjektiv geprüft werden soll, zu vernachlässigen, und damit ungenau zu werden:<sup>27)</sup>

<sup>26)</sup> Demgegenüber scheint die Sicherheit ersten Typs besonders dann funktional zu werden, wenn Beratungsgespräche Probleme um die Diskretion bezüglich „des Problems“ und um die Vertraulichkeit bergen, und zwar insbesondere bei improvisierten Beratungen.

Im institutionellen Rahmen kann allerdings oft auch die System-Sicherheit Diskretion gewährleisten (wenn das Gesamt an Wissen auch Regeln seines Gebrauchs, quasi eine „Ethik“, enthält).

<sup>27)</sup> Wie das bei Luhmann der Fall ist: Luhmann identifiziert das Problem von Vertrauen in Kompetenz auf der Grundlage seiner Theorie generalisierter Kommunikationsmedien vorschnell mit dem Problem des Vertrauens in das Kommunikationsmedium Wahrheit. Luhmann bestimmt seinen Begriff von Wahrheit in Auseinan-

Das Intersubjektivitätsprinzip erstreckt sich nämlich auf zwei unterschiedliche Bezugsgrößen, die erst in ihrem Zusammenspiel den Gegenstand von Vertrauen, fremderlebte Erfahrungen, ausmachen, und die unterschiedliche Sicherheiten erfordern. Diese Bezugsgrößen sind einmal die Tatsachen oder Sachverhalte oder Daten, die den Erfahrungen bzw. Aussagen zugrundeliegen; hier ist der Garant die Prüfung der intersubjektiven Geltung der Aussagen und in diesem Sinn die Prüfung ihrer Wahrheit. Als letztes intersubjektives verbindliches Prüfkriterium steht für diesen Bereich die unmittelbare Wahrnehmung der behaupteten Sachverhalte zur Verfügung.<sup>28)</sup>

Über diesen Bereich von Daten hinaus ist es für Kompetenz aber charakteristisch, daß sie einen Wissens- und Erfahrungsbereich beinhaltet, der spezifisch durch die Sichtweise des Beraters geprägt ist. Für diesen Bereich „greift“ die Überprüfung auf Wahrheit charakteristischerweise nicht, weil die spezifische Bedeutung solcher Erfahrungen gerade nicht auf der Deutung von Sachverhalten basiert, wie sie „jedermann anerkennen und übernehmen“ müßte, sondern weil sie auf der Besonderheit und Einzigartigkeit des Relevanzzusammenhangs beruht, in den das Wahrnehmbare eingebettet ist und durch den es seine Bedeutung erhält. Intersubjektive Prüfung des ausgesagten Sachverhalts scheitert in diesem Bereich. Zwar ist in der Tat das Sicherheitsmoment für diesen Bereich die Möglichkeit intersubjektiver Überprüfung – insofern ist es berechtigt, beiden Bereichen 'System-Sicherheit' zuzuschreiben, aber der Gegenstand der Prüfung ist ein anderer: Waren es im ersten Bereich die einzelnen Aussagen bzw. die in ihnen behaupteten Sachverhalte, so sind

---

dersetzung mit einer Konzeption von Wahrheit als verborgener Seinsqualität oder sozial differentiell zugänglicher Ding-Eigenschaft und betont demgegenüber die neuzeitliche Auffassung von Wahrheit als Gewißheitswert von Aussagen aufgrund intersubjektiver Geltung ihres Sinns. Durch dieses Plädoyer für den intersubjektiven Charakter sieht Luhmann von Objektdifferenzen innerhalb des Gegenstandsbereichs, für den intersubjektive Prüfung gelten soll, ab. Dies führt bei ihm zu einer folgenschweren Gleichsetzung von Vertrauen-in-ein-Kommunikationsmedium mit „System-Vertrauen“, die zu kurz greift. Das produktive Potential des Begriffs „System-Vertrauen“ kann dadurch nicht zur angemessenen Geltung kommen.

Der Grund für die Identifikation von Vertrauen in Kompetenz mit Vertrauen in Wahrheit liegt meines Erachtens in einem zu ungenauen Verständnis von Kompetenz, funktionaler Autorität etc. als „spezielle Fähigkeiten zur Informationsverarbeitung“ (S. 48), das implizit nur auf die Vermittlung von Faktenwissen abhebt und z.B. persönlich gefärbte Handlungsempfehlungen nicht berücksichtigt.

<sup>28)</sup> So Luhmann (1974), der Wahrnehmung als spezifischen „symbiotischen Mechanismus“ für Wahrheit bestimmt.



es jetzt die komplexen Sichtweisen selbst, die als solche die Möglichkeit zur Überprüfung beinhalten müssen.

Schütz faßt Personen mit fremden Erfahrungen und differierenden Relevanzsystemen unter dem Idealtyp des „Kommentators“ und gibt als Kriterium von Erfahrungsübernahme durch einen anderen an:

„Seiner Meinung traue ich, wenn es mir möglich ist, ein genügend klares und präzises Wissen von dem zugrundeliegenden aber abweichenden Relevanzsystem zu erlangen.“ (Schütz 1972, S. 99)

Die Erreichung hinreichenden Wissens über das Relevanzsystem insgesamt setzt dessen systematischen Charakter voraus, die Transparenz seiner Konstruktionen, die Nachvollziehbarkeit der Schlußmechanismen, „die Sorgfalt und Beachtung bestimmter Regeln bei der Auswahl und Verwendung von Prämissen einer Mitteilung“ (Luhmann 1968, S. 50). Ist die Verankerung von Kompetenz in einem Relevanzsystem dieser Art sichergestellt, so ist damit die Möglichkeit der Überprüfung und hinreichenden Kenntnisnahme gegeben und der Klient verfügt über jene Funktionssicherheit, die Kompetenz vertrauenswürdig macht.

#### 3.4. Kontrolle des Vertrauens in Kompetenz

Vertrauen als risikoreiche Vorleistung bedarf ohne Zweifel der Kontrolle. Die Funktionssicherheiten reichen für Kontrollzwecke nicht aus, weil sie abstrakt und nicht fallbezogen sind und daher ihr Bezug zur je konkreten Interaktionssituation selbst wieder riskant würde. Klienten, die der Kompetenz des Beraters vertrauen, benötigen daher neben den Funktionssicherheiten, die Vertrauen erst motivieren, zusätzliche, fallspezifische, interaktionsbezogene Kontrollen, die ihnen Aufschluß darüber geben, ob ihr Vertrauen beim aktuellen Interaktionsstand noch gerechtfertigt ist oder nicht.

Die Kontrolle von Vertrauen ist allerdings keine unproblematische Angelegenheit:

Nach den bisherigen Ausführungen sollte klar sein, daß die Kontrolle nicht etwa in – stichprobenartigen – Überprüfungsaktivitäten der Geltung einzelner Aussagen bzw. Maßnahmen des Beraters erfolgen kann. Weder besitzt der Klient stets die erforderliche Sachkompetenz noch die Übung, um den notwendigen Übergang zu einem anderen Relevanzsystem mitvollziehen zu können. Schwerer wiegt indes noch ein anderer Umstand:

Jede Aktivität der Überprüfung von gelieferten Daten und mitgeteilten Sichtweisen, die der Klient vornimmt, würde die Vertrauens-Beziehung zwischen ihm und dem Berater bereits in Frage stellen. Nicht nur würde punktueller Vertrauens-Entzug das im Laufe von Interaktion angesammelte Vertrauens-Kapital reduzieren, er würde darüber hinaus die in der Ansammlung implizierte Tendenz zur sich ständig stabilisierenden Bestätigung abstoppen und damit die Vertrauens-Basis in ihrer Struktur erschüttern. Die Dynamik des Zustandekommens von Vertrauen würde sich quasi in umgekehrter Richtung als Mißtrauensspirale entfalten: Durch punktuellen Vertrauens-Entzug würde das Angebot dessen, was der Berater an Handlungen vollziehen könnte, reduziert und in der Folge davon erhöhten sich die Zweifel des Klienten daran, daß der Berater ihm tatsächlich Lösungen-für-„sein-Problem“ entwickeln kann, d.h. Zweifel an seiner Kompetenz.

Manifeste Aktivitäten der Prüfung einzelner Aussagen des Beraters sind dysfunktional für das Handlungsziel des Klienten. Sie laufen Gefahr, jene Schwierigkeiten zu reproduzieren, die den Aktivitäten des Feststellens von Kompetenz anlasten und um deren Willen Vertrauen als Lösung überhaupt eingeführt worden war. Unmittelbare Kontrolle von Vertrauen scheidet daher als Lösung des Kontrollproblems aus.

Eine effektive Lösungsalternative, die diese Folgeprobleme vermeidet, besteht darin, nicht unmittelbar das Vertrauen zu überprüfen, sondern das Vorliegen der Funktionssicherheiten für Vertrauen zu kontrollieren und über diesem Umweg unmittelbar das Vertrauen selbst.

Die Funktionssicherheiten für Vertrauen waren bestimmt worden als intersubjektive Überprüfbarkeit der ausgesagten Sachverhalte und Durchschaubarkeit des eingenommenen Relevanzsystems des Beraters.

Beide Sichtweisen sind also als Möglichkeiten bestimmt, etwas tun zu können.

Diese Möglichkeiten sichern dem Klienten den Normalfall von Vertrauen und – falls es in Zweifelsfällen erforderlich sein sollte – einen Einstieg in die Überprüfung von Kompetenz. Wenn die Funktionssicherheiten für den Klienten darin liegen, daß ihm Möglichkeiten zur Vertiefung und Erläuterung zur Verfügung gestellt werden, wird seine Kontrolle der Funktionssicherheiten darauf gerichtet sein, festzustellen, ob ihm solche Erläuterungsmöglichkeiten in der Interaktionssituation vom Berater auch faktisch angeboten werden.



Die Aufrechterhaltung von Vertrauen bedarf mit anderen Worten als interaktiver Bedingung Andeutungen und Hinweise seitens des Beraters, all das, was aufgrund von Vertrauen nicht erläutert werden braucht, jederzeit erläutern und offenlegen zu können.

Diese Angebote haben Zeichencharakter in dem Sinne, daß sie selbst nicht schon die Erläuterungen sind, aber für diese „stehen“. Kontrolle von Vertrauen erfolgt in dem Sinne als symbolische Kontrolle. So betont auch Friedrich bezüglich der Manifestation seiner „potentiality of reasoned elaboration“:

„Now it is important that this „reasoning“ is not necessarily, nor even usually, employed in fact, though it may be hinted at or suggested by symbols. But it is important that the „potentiality of reasoned elaboration“ of the communication exists. In other words, not the psychological concomitant of a belief in the capacity of the authority for such reasoned elaboration is decisive, but the actual existence of such a capacity. This does not mean that there could not arise situations wherein the capacity was erroneously believed to exist. Such errors are a common occurrence in relations among men. But such situations are properly and meaningfully described as involving „false“ or „faked“ authority. Genuine authority ... requires that the capacity actually is present.“ (1958, S. 37).

Für solche Symbole gilt, daß sie nicht notwendig vom Berater als solche intendiert oder ausdrücklicher Gesprächs-Gegenstand sein müssen. Vielmehr ist es oft der Fall, daß sie – etwa im Zuge der Problem-Bearbeitung – en passant auftauchen. In anderen Fällen läßt sich ihr Auftreten allerdings kaum anders erklären, als daß sie die Funktionssicherheit der Berater-Aktivitäten eigens verdeutlichen sollen. In jedem Fall ist ihre Nichtthematizität für sie konstitutiv.<sup>29)</sup>

Für die empirische Bestimmung von Symbolen von Funktionssicherheit ergibt sich daraus eine analytische Maxime, die Gesprächstranskripte daraufhin durchzusehen, wo durch einzelne Äußerungen oder komplexe Handlungen Verweise auf Wissens- bzw. Handlungssysteme stattfinden, die die Aktivitäten des Beraters im Sinne einer „potentiality of reasoned elaboration“ (Friedrich) stützen können und an denen sie ihre Geltung erfahren können; die mit anderen Worten die Funktionssicherheit präsent machen.<sup>30)</sup> Die so ermittelten Phänomene bestimmen sich entsprechend

<sup>29)</sup> Auch Luhmann (1968) betont, daß symbolische Kontrolle von Funktionssicherheit undiskutiert und in Rückschlüssen abläuft (da es dem Stil von Vertrauen widerspricht, Beweise explizit zu fordern, s.o.).

<sup>30)</sup> In analytischer Position befindet man sich also in einer Lage, die ähnlich der des vertrauensuchenden Klienten ist; beide suchen im Gesprächs-Verlauf nach Hinwei-

diesem objektiven Kriterium, unabhängig davon, ob der jeweilige Berater sie so intendiert hatte oder der jeweilige Klient sie subjektiv in der Tat so wahrgenommen hat.

In aller Regel werden in analytischer Perspektive einzelne Gesprächs-Phänomene immer auf dem Hintergrund weiterer aufgetauchter Phänomene interpretiert; so stützen sich auch in diesem Fall die Interpretationen einzelner Gesprächs-Phänomene als Symbole von Funktionssicherheit wechselseitig. Die nachfolgende Liste häufig auftauchender Symbole ist unbefriedigend, weil die Symbole losgelöst vom sie erläuternden Kontext vorgestellt werden; sie wird deshalb durch die Analyse des Zusammenspiels von Symbolen in einzelnen Fällen von Beratungsgesprächen ergänzt (s.11).

Zu den Symbolen, die sich immer wieder im Beratungs-Korpus finden ließen, gehören

- Hinweise auf die Beherrschung professioneller Arbeitsverfahren (mit eigener Terminologie und speziellen Interpretationsregeln), die deutlich machen, daß das gerade aktuelle Problem auf dem Hintergrund eines entwickelten und in sich kontrollierten Arbeitsprogramm bearbeitet wird.<sup>31)</sup>

BERA m ich hab # also 0 mit ihm # noch n  
RASU # 31 positiv beeinflussen 13 #

BERA rechtschreibtest gemacht 5s5 0 und auch # der # is im  
RASU # ja 5f5 #

BERA großen und ganzen 0 äh was jetzt die rechtschrei"bung  
RASU

BERA angeht sehr gu"t ausgefalln 0 äh: was heißt sehr gut ja 0  
RASU

BERA ähm 0 er hat also 00 n- ne lei"stung wo man sagen kann  
RASU

---

sen darauf, daß begründet Vertrauen geschenkt werden kann.

<sup>31)</sup> Vgl. Luhmann (1968, S. 56):

„Die Kontrollen müssen in die Vertrauen erheischenden Systeme hineinverlagert und dort explizit gemacht, wenn nicht organisiert werden. Das Vertrauen in die Funktionsfähigkeit von Systemen schließt Vertrauen in die Funktionsfähigkeit ihrer immanenten Kontrollen ein.“

BERA im unteren drittel der klasse 5s5 0 # ja 5s5 # 0

RASU # mhm 5s5 #

BERA standardisierter test 5g5 0 is allerdings etwas zu schwe"r

RASU

BERA gewesen für ihn so 0 wie ich die sache sehe

RASU

(1403/1, S. 69f.)

- Ad-hoc-Vorfürhungen des professionellen Sinn-Systems, die deutlich machen, daß der Umgang mit komplexen Prädikaten beherrscht wird, und spontan thematisierte Weltausschnitte entsprechend eingeordnet werden können.

BERA und ä wenn

RASU

BERA ich mir also überle"ge 0 äh jetzt am diensttag 0 ähm war er

RASU

BERA se"hr ähm 0 gestre"ßt und eigentlich se"hr 0 in seiner

RASU

BERA stimmung 0 äh: is er umgeschlagen er war erst ziemlich

RASU

BERA aggressi"v und 0 dann hat er doch eigentlich 0 äh sehr ä

RASU

BERA sich sehr bela"stet gezeigt von der schu"le 0 auch sehr 0

RASU

BERA mh: stark das gefü:hl 0 gezeigt daß er sich irgendwo nich

RASU

BERA verstanden # fühlt #

RASU # mhm #

(1403/1, S. 73)

BERA und was da"nn wichtig is 0 daß

BERA man vermeidet daß er deswegen schuldgefühle kriegt 0

RASU

BERA weil ihm das halt passiert 5f5 ja 5s5 0 sie haben mir

RASU

BERA das so schön hier aufgeschrieben ja 5s5 mit dieser 0  
RASU

BERA mit dieser 0 u"hr da 0 # in # der küche ja 5s5 äh 0  
RASU # ja # ja

BERA 2s wissen=se s2 0 das kann man ganz wunderbar analysieren  
RASU

BERA ja 5s5 0 äh er is 0 sehr stark 0 abhängig von  
RASU

BERA außenreizen 5f5 ja 5s5 das heißt a"lles 0 wa"s ihn  
RASU

BERA interessiert # ja 5s5 # 0 die reizschwelle 0 äh: is praktisch  
RASU # mhm #

BERA 0 so gestaltet 0 daß jeder minimale reiz 5f5 0  
RASU

BERA praktisch auf ihn wirkt 5f5 ja 5s5  
RASU

(1403/1, S. 73)

- Einsatz standardisierter Veranschauligungsmittel, die die Vorbereitung des Beraters auf das vorgetragene Problem verdeutlichen und auf die Beherrschung des Gegenstandes durch den professionell damit Befähten verweisen (einschließlich des „objektiven“ Charakters der Veranschaulichung im Falle des Einsatzes technischer Geräte wie Mikroskop, Ultraschall, Röntgenaufnahmen etc.).

BER1 ähm 0 jeder mensch hat 0 sie sagten  
RASU  
BER2

BER1 sechsundvierzig chromosomen die eine hälfte  
RASU  
BER2

BER1 stammt eben von der mutter und die andre hälfte  
RASU  
BER2

BER1 vom vater 5f5 ich kann ihnen das vielleicht  
RASU mhm 030  
BER2

BER1 mal \* 0 erläutern 0 veranschaulichen ... besser vorstellen

RASU \*

BER2 \*

K POLTERN

BER1 wovon wir reden 5f5 020 \* hier sehen sie 0 dieses 0

RASU \*

BER2 \*

K

BER1 chromosomen 0 so wie wir sie uns im mikroskop anschauen

RASU

BER1 können 5s5

(1405/2, S. 164)

- Vorgeifende Beantwortung, die die Souveränität im Umgang mit dem Problem des Klienten und die Beherrschung des notwendigen Wissens über sein Problem deutlich macht.

BER1 ja" 0 vielleicht haben

RASU

BER2

BER1 sie sich auch schon gefragt nich wie ko"mnt=s denn 0

RASU

BER2

BER1 überhaupt zu so=ner # störung # wie kann so was

RASU # ja #

BER2

BER1 passie"ren 3l wie konnte das: 13 0 bei ihnen passieren 020

RASU

BER2

BER1 und äh 00 da wissen wir eben 0

(1405/2, S. 163)





BERA vorerst 0 nur teilweise und wo wir ihn überhaupt nicht  
RASU

BERA belasten können 5f5 ja 5s5

(1403/1, S. 89f.)

Solche Symbole von Funktionssicherheit tauchen in fast allen professionell eingebetteten Beratungsgesprächen auf, wenn auch in unterschiedlichem Umfang und in unterschiedlicher Positionierung. Die Distribution von Symbolen wird offenbar von einer ganzen Reihe von Kriterien gesteuert, die sich nicht insgesamt systematisieren lassen: zwar tauchen solche Symbole häufig unmittelbar mit Lösungsvorschlägen oder Sachverhalts-Bewertungen gekoppelt auf und untermauern sie dort, andererseits tauchen sie auch in Momenten auf, wo sie „ohne Not“ und offenbar nur deshalb dort plaziert sind, weil sich gerade eine passende Gelegenheit geboten hatte. Nach bisherigen Beobachtungen liegt die Systematik der Symbolplatzierung denn auch nur zum Teil im lokal auftretenden Rechtfertigungszwang von Aussagen begründet; die Logik ihres Auftretens läßt sich vielmehr eher auf makrostruktureller Ebene festmachen.

Für eine Reihe von Beratungs-Gesprächen lassen sich die einzelnen Symbole nämlich zu komplexen 'Figuren von Funktionssicherheit' zusammenschließen. 'Figuren von Funktionssicherheit' sind Kombinationen unterschiedlicher Symbole, denen sich trotz ihrer Heterogenität auf einer abstrakteren Ebene eine einheitliche Interpretation verleihen läßt, die also ein sinnvolles Ganzes bilden. Solche komplexen Figuren liefern für die jeweiligen Beratungsgespräche Gesamteindrücke über die Vertrauenswürdigkeit der Beratertätigkeit, die sich umschreiben lassen als: „Einweihung in Lösungs-Verfahren“, „Seriosität der Bearbeitung“, „Transparenz des Programms“, „Klinischer Diskurs“<sup>33)</sup>.

Auf dem Hintergrund solcher Figuren erscheint das Auftreten aufgeführter Symbole nicht mehr zufällig, sondern trägt zur Bildung des jeweiligen Gesamteindrucks bei.

Zwei solcher komplexen Symbolfiguren sollen anhand von Fallanalysen dargestellt werden:

<sup>33)</sup> Sensus Foucault (1988).



## Einweihung in Lösungs-Verfahren

Fallgrundlage ist ein Gespräch in einer Erziehungsberatungsstelle (1403/1). Teilnehmer sind ein Psychologe und eine Mutter eines verhaltensauffälligen Kindes, des sogenannten Index-Klienten. An Symbolen für Funktionssicherheit der Berater-Tätigkeit tauchen vor allem auf:

- Hinweise auf die Beherrschung professioneller Arbeitsverfahren  
*standardisierter test 5g5 0 is allerdings etwas zu schwer" gewesen für ihn so 0 wie ich die sache sehe (S. 69f.);*  
*er 0 streift sich selbst 5f5 ja 5s5 0 auch das war im test 0 feststellbar 5g5 (S. 80).*
- Vorführen des professionellen Sinn-Systems  
*und a wenn ich mir also überle"ge 0 äh jetzt am diensttag 0 ähm war er sehr" ähm 0 gestreift ::: (S. 71f.);*  
*wissen=se 0 den kann man ganz wunderbar analysieren ja 5g5 0 äh er is 0 sehr stark 0 abhängig von außenreizen 5f5 (S. 73);*  
*das zeigt im grunde genommen 0 daß er 00 obwohl er än"ßerlich sehr wild sehr aggressiv is 5f5 0 insgeheim eigentlich 0 sehr sehr empfindlich is (S. 82);*  
*das sind so hinweise 0 daß er jetzt 0 irgendwo erkannt hat ich hab n fehler gemacht (S. 85);*
- Orientierung an standardisiertem Bearbeitungsprogramm  
*wir werden das auch ab januar dann äh hier mit ihm" so machen 00 daß er 0 äh da 0 mehr in richtung selbstkontrolle kommt.*

Zwei weitere Auffälligkeiten im kommunikativen Verhalten des Beraters vermögen die gefundenen Symbole für Funktionssicherheit zu einer einheitlichen Figur zusammenschließen: zum einen eine Häufung der Rede-Einleitung durch *wissen=se*, zum andern Aktivitäten der Herstellung eines Arbeitsbündnisses zwischen Berater und Klient über den Index-Klienten:

*und genau auf solche sachen müssen wir also jetzt sehr stark achten;*  
*daß wir uns da über= n korrekturmechanismus einigen ja 5s5; sie kriegen dann über technische hilfsmittel 0 gesagt was sie machen sollen ob sie sich ausblenden sollen.*

Die Herstellung eines Arbeitsbündnisses verleiht den einzelnen aufgeführten Symbolen von Funktionssicherheit eine zusätzliche Bedeutung: durch sie wird die Sichtweise des Beraters verdeutlicht, werden seine Relevanzen offengelegt, seine Verfahren transparent gemacht und durch sie können seine Lösungsprojektionen mit der Klientin abgestimmt werden. Insbesondere dienen die Vorführungen des professionellen Sinnsystems dazu, der Klientin selbst zur Entdeckung und Entschlüsselung des problematischen Verhaltens des Index-Klienten die notwendige Kompetenz zu verleihen. Unter der Randbedingung der Herstellung eines Arbeitsbündnis-

ses sind die Symbole für Funktionssicherheit also mehr als nur Symbole: sie sind praktische Einübungen und Einweihungen der Klientin in die Sichtweise des Beraters.

Das Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Klientin verändert sich dadurch qualitativ von dem einer Profi-Klientin-Beziehung mit Symbolen für Funktionssicherheit zu dem eines Verhältnisses von Verbündeten, deren einer die andere in seine Sichtweise und sein Handeln einweicht.<sup>34</sup>

### Seriosität der Bearbeitung

Fallgrundlage ist ein Gespräch zwischen einem Bankkunden (RASU) und einer Bausparkassenberaterin (BERA) in einer Sparkasse (1404/2). Beratungsgegenstand („Problem“) ist die Kreditaufnahme für ein Bauvorhaben. Für Beratungen dieser Art, die im Zusammenhang mit der längerfristigen Festlegung bzw. Investition finanzieller Mittel des Klienten stehen, ist mit einem erhöhten Bedarf an Signalen von Funktionssicherheit zu rechnen. Dem Klienten muß deutlich werden, daß er auf einen kompetenten Gesprächs-Partner trifft, der sich in der Materie auskennt und den Klienten nicht übervorteilen will. Die Bearbeitung des Klienten-Problems muß seriösen Charakter erhalten.

Im folgenden Fall wird die Seriosität der Bearbeitung im wesentlichen durch folgende kommunikative Aktivitäten verdeutlicht:

#### – Verweis auf Insider-Wissen

Die Beraterin verbindet ihre Problem-Bearbeitung immer wieder mit Hinweisen darauf, wie man solche Kreditaufnahmen generell vollzieht und welcher allgemeinen Praktiken man sich dabei bedient (aktuelle Tendenzen, Hintergründe, Stimmungen).

BERA

sie können

RASU

BERA also praktisch 2s diese klassische hypothek s2 nehmen

RASU

BERA wo man sagt ä 2s meinetwegen jetzt en zinssatz ich geh

<sup>34</sup> Die häufige Redeeinleitung des Beraters durch *wissen=se* vermag auf diesem Interpretationshintergrund als zusätzliche Stützung der Analyse dienen.

RASU

BERA mal jetzt von acht aus s2 plus ei"ns 5s5 0 das für

RASU

BERA dreißig ja"hre 5s5 0 ham=se vielleicht für fünf jahre

RASU

BERA en fe"sten zinssatz 5g5 0 und da"von geht man schon

RASU

BERA wieder ab daß man sagt 5g5 0 äh eine tilgungsfrei"e

RASU

BERA hypotheke 5g5 0 das heißt sie bekommen fünfzigtausend 5s5

(1404/2, S. 116)

BERA # ne 0 man hat es ja # früher immer so

RASU

BERA gemacht man hat ne t"ilgungshypothek genommen 5g5 0 und

RASU

# mhm #

BERA dann immer so en zehntausendervertrag ge#macht 5g5 #

RASU

# mhm #

BERA und den angespart und # dann=en teil # abgelöst 5g5

(1404/2, S. 117)

Diese Hinweise signalisieren dem Ratsuchenden, daß ein Bestand an Wissen und ein Arsenal von Bearbeitungspraktiken solcher Probleme existiert und daß sich die aktuelle Problem-Bearbeitung auf dieses Gesamt bewährter Praktiken im Gewerbe stützt und dadurch verlässliche Orientierung bietet. Gleichzeitig weiht die Beraterin den Ratsuchenden durch Offenlegung dieser Gewerbe-Interna partiell in das Gewerbe ein.

#### – Systematik der Lösungsentwicklung

Die Beraterin macht deutlich, daß sich ihre Lösungsarbeit an einem Schema orientiert, in dem die sachverhaltsrelevanten Entscheidungsknoten in allgemeiner Weise festgelegt worden sind, und das generell gilt. Die Besonderheiten des jeweiligen Beratungs-Falles können in die Leerstellen des Schemas eingegeben und mithilfe des allgemeinen Schemas abgearbeitet werden. Der Formelcharakter des Schemas manifestiert sich in der textuellen Organisation der Bearbeitungsaktivität: Es handelt sich um einen ausgedehnten Redebeitrag ohne Rück-

fragen, Zwischen-Sondierungen o.ä., der intern durch die Anordnung der Falldetails analog einem Flußdiagramm organisiert ist, in dem die Möglichkeiten, Eventualitäten und Perspektiven bzgl. „des Problems“ ihre systematischen Standorte finden (in Klammern die jeweiligen schematisch festgelegten, abstrakten Sachverhalts-Komplexe):

*es sieht also so aus [Laufzeit] der vertrag kann aber sofort [Zwischenlösung] und wenn des jetzt also tatsächlich so wäre [fallspezifisch Besonderheiten] sie können jetzt natürlich auch [alternativen Vorgehen] nur äh da sagen=wer immer [bewährte Alternative] dann würde wir also [nächster Schritt im Verfahren] und dann ist es jetzt eben die frage [Alternativen] dann gibt es auch wieder verschiedene 0 oder zwei" äh möglichkeiten [Alternativen]*

#### – Anbieten von Erläuterungsmöglichkeiten

Diese Aktivität verweist auf ein Gesamt von Wissensbeständen, die zur Bearbeitung des aktuellen Falles über das Vorgetragene hinaus mit herangezogen werden können. Die Darstellung erhält dadurch weiteren Rückhalt.

BERA # ja" # 0 ham sie schon: so=ne 2s broschüre von

RASU # äh ich: 5g5 #

BERA uns oder # möchten sie da nochmal # was s2 mi"tnehmen

RASU ich werd da gleich was mit#nehmen da draußen

BERA 5g5 # jo: 4f okay f4 jaha

RASU liegt ja so allerhand mögliche 5s5 #

BERA jaha # 0 genau 5f5 00

RASU # denn ähm 5g5 #

BERA # 3l können sich gern # noch ne unterlage mitnehmen 5f5

(1404/2, S. 124)

#### – Zulassung zur Beratung

Bei diesem Symbol handelt es sich nicht um eine kommunikative Aktivität innerhalb des Beratungsgesprächs selbst, sondern um ein komplexes Geschehen im Vorfeld des Gesprächs, das sich so interpretieren läßt, daß ein entwickeltes und abrufbares System von Wissen, Fähigkeiten und Zuständigkeiten existiert: Der Ratsuchende begegnet in der Sparkasse zunächst einem Bekannten RASU/3, der ihn darauf hinweist, daß er sich zwecks Bearbeitung seines Anliegens erst bei einem Mitarbeiter der Sparkasse (*da wo die dame da sitzt*) „melden“ muß; daraufhin erfolgt die Prozedur des Zugelassenwerdens:

AAA so ge#nau # # kommen sie setzen sie sich doch 5f5 #  
 BBB # deswegen ham sie sich schon gemel#det 5s5  
 RASU nee" das wollt ich 0 muß man das # machen 5s5 #  
 AAA # ja #  
 RASU # ja dann mach ich das mal eben # und dann 5g5 0  
 AAA da wo # die dame da sitzt 5f5 #  
 RASU \* komm ich wieder 5f5 \* LACHT KURZ 03,50  
 K LEICHT LACHEND ES WIRD AN EINE  
 RASU # guten # tach 5f5 00 ich: hätte mich  
 CCC guten # tag 5f5 #  
 K TÜR GEKLOFFT  
 RASU gerne mal: beraten lassen: für 5g5 0 bausparvertrag # und 0 #  
 CCC # ja: 5s5 #  
 RASU finanzierung 5f5 # mey"erbeer 6a e y a6 zwei  
 CCC wie is der name # wohl 5s5  
 RASU 6a e: a6 und 5g5 # ja: is  
 CCC nehmen sie noch=n augenblick # draußen  
 RASU gut 5f5 # # danke schön 5f5 # 04,50  
 CCC platz 5s5 # ich schick ihnen # /noch/.../ jemand 5f5 #  
 RASU 31 ja: 13 020 31 ja 0 danke 00  
 BERA 31 bitte schön 5f5 13  
 RASU vielleicht 13 0 RÄUSPERT SICH 0 dauert=s ja alles nich  
 RASU so lan"ge 5f5  
 BERA ja gut 5f5 0 was könn=wer für sie tun 5f5  
 (1404/2, S. 108f.)

Das Zugelassenwerden zur Beratung verdeutlicht, daß innerhalb der Institution „Sparkasse“ eine nochmalige Personalauswahl erfolgt ist, die sich am Kriterium des erfragten Gegenstandes, „dem Problem“ orientiert, und die gewährleistet, daß der Ratsuchende in der Tat an „den Richtigen“, nämlich einen kompetenten Berater, gerät.

In ihrem Zusammenspiel verdeutlichen diese vier Symbole, daß die Problem-Bearbeitung in einem – personell wie sachlich – wohlgeordneten Rahmen stattfindet und daß die entscheidenden Überlegungen dem Klienten transparent gemacht werden. Die vier Symbole tragen dazu bei,

die Problembearbeitung in den Augen des Klienten zu einem seriösen Verfahren zu machen, dem er sich vertrauensvoll unterziehen kann.

#### 4. Vertrauen als Falle: Die Undurchsichtigkeit der Verhältnisse

'Vertrauen in Kompetenz' erweist sich als funktional für die Bewältigung eines Interaktionsproblems, das sich Klienten in Beratungsgesprächen systematisch stellt: die Kompetenz des Beraters festzustellen bzw. zu kontrollieren, um seine Bearbeitungsleistung übernehmen zu können, ohne die Kompetenz im einzelnen eigens zum Thema machen zu müssen,

Durch die Investition von Vertrauens-Vorschuß können Interaktionsverhältnisse geschaffen werden, die es dem Berater erlauben, seine Möglichkeiten der Problem-Bearbeitung zu entfalten und seine Lösungs-Anstrengungen zu verstärken und damit das vorgeschossene Vertrauen zu rechtfertigen.

Zwar bedarf auch Vertrauen der Kontrollen, aber diese können sich auf Hinweise und Andeutungen über Bestehen von Funktionssicherheiten für das Vertrauen beschränken und damit implizit bleiben.

Durch die andeutungsweise Kontrolle abstrakter Sicherheiten für Vertrauen kann sich dessen beratungsspezifisch geforderte Leistung auch noch auf die Randbedingungen seines Einsatzes ausdehnen.

Durch diese beiden Mechanismen, auf denen die Wirkungsweise von Vertrauen beruht – Vorschuß und abstrakte Sicherheit – können aber gleichzeitig auch Interaktionsverhältnisse geschaffen werden, die die angestrebte Leistung von Vertrauen – die Feststellung von Kompetenz – gerade unmöglich machen. In dem Ausmaß, in dem Vertrauen zu einem strukturierenden Prinzip eines Beratungs-Gesprächs wird und zu seinem Gelingen beiträgt, erzeugt es nämlich gleichzeitig ein Gefahrenpotential, das das Ziel eines Beratungs-Gesprächs, die akzeptable Übernahme von Lösungsanstrengungen, konterkarieren kann.

Das Gefahrenpotential der beiden Mechanismen für den Klienten besteht darin, daß ihm bereits die Grundlagen zu einer Prüfung der Berater-Kompetenz entzogen werden. Es läßt sich generell als Gefahr der 'Undurchsichtigkeit der Verhältnisse' charakterisieren.

'Undurchsichtigkeit der Verhältnisse' ist nicht der einzige negative Effekt, der sich aus der Investition von Vertrauen für Beratungs-Gespräche

allgemein ergeben kann, aber der ausschlaggebende, wenn man speziell nach der Feststellung von Kompetenz in Beratungs-Gesprächen fragt.

'Undurchsichtigkeit der Verhältnisse' stellt sich beim Klienten angesichts bestimmter Gesprächs-Konsequenzen seines Vertrauensvorschusses oder des Verweises auf Funktionssicherheiten ein. Für den Klienten prekär ist, – wie noch zu zeigen sein wird –, daß er aufgrund dieses Effekts gerade nicht zu Maßnahmen greifen kann, durch die Interaktionsbedingungen so verändert würden, daß die Kompetenz des Beraters wieder greifbar würde.

Dies ist auch der systematische Grund dafür, daß in der weiteren Darstellung keine Gesprächs-Ausschnitte mehr auftauchen. Gleichwohl lassen sich hypothetisch Gesprächs-Phänomene vorstellen, die für einen Klienten zu dem Gesamteindruck der Undurchsichtigkeit der Berater-Kompetenz führen können.

Das Gefahren-Potential des Vorschusses von Vertrauen besteht darin, daß sich der Vorschub global auf eine offene Zukunft von Interaktionsgeschehen erstreckt und dem Berater die Möglichkeit zu weitreichendem Handeln eröffnet. Diese Zukunft kann vom Berater konkret mit Aktivitäten gefüllt werden, die vom Klienten blanko akzeptiert sind. Dysfunktional wird dieses Gefahren-Potential für den Klienten dann, wenn er aufgrund besonderer Interaktionsbedingungen die Kompetenz des Beraters doch eigens einer Einzelprüfung unterziehen will und er feststellen muß, daß ihm durch die blanko akzeptierten Aktivitäten des Beraters die Grundlage für eine solche Prüfung entzogen sind.

Das kann z.B. der Fall sein,

- wenn aufgrund des Vorschusses der Berater so viele Präsuppositionen seines Handelns unexplizit läßt, daß der Klient keinen „Einstieg“ in eine Prüfung der ausgesagten Sachverhalte mehr findet;
- oder wenn die Aktivitäten, die der Berater vollzieht, in ihrer Abfolge in einem immer komplizierter werdenden Stützungsverhältnis stehen, so daß dem Klienten eine nachträgliche Auflösung des Zusammenhangs nicht mehr gelingt.

Das Gefahrenpotential der abstrakten Sicherheit besteht darin, daß das Handeln des Beraters mit Verweisen auf abstrakte, in sich komplexe Instanzen gekoppelt auftritt, durch die das Handeln gerechtfertigt und gestützt wird: der professionelle Diskurs, die vertretene Behörde, die an-



gewendeten Verfahren etc. Dysfunktional wird dieses Gefahrenpotential für den Klienten dann, wenn er aufgrund besonderer Interaktionsbedingungen eine einzelne Maßnahme oder Aussage des Beraters en detail gerechtfertigt haben möchte. Er muß dann nämlich gegebenenfalls feststellen, daß die Rechtfertigung durch Verweis auf die Instanz als solche, den Diskurs insgesamt oder die Verfahrensregel allgemein erfolgt und daß er bereits weitreichende Kenntnisse der „Innenwelt“ der Funktionsgarantie haben müßte, um einen Einstieg in die Kompetenz-Prüfung zu finden.

So kann für den Klienten die Frage nach der Verantwortlichkeit einer erteilten Lösungsempfehlung für „sein Problem“ ins Leere schießen, wenn sich der Berater als Bestandteil einer komplexen Instanz geriert, in der er zwar „authentischer Absender ...“, aber nur die letzte Hand in einer langen Kette der Informationsverarbeitung“ ist (Luhmann 1968, S. 50).

Der Effekt solcher Resultate „vertrauensbildender Maßnahmen“ auf den Klienten ist ein prekärer Gewißheits-Zustand: Weder hat der Berater sich in seiner Kompetenz desavouiert noch hat er dem Klienten seine Kompetenz hinreichend verdeutlichen können; dem Klienten ist vielmehr die Urteilsbasis, die beiden Einschätzungen zugrundeliegt und entsprechende Handlungskonsequenzen motivieren würde, entzogen.

Weder hat er einen gerechtfertigten Grund, die Kompetenz in Frage zu stellen bzw. das Gespräch abubrechen, noch hat er hinreichend Veranlassung, weiteren Vertrauensvorschuß in den Berater zu investieren. Vertrauen wird – wie Luhmann treffend bemerkt – zu einer „Zwangsvorstellung“, die der Klient aufgeben möchte, der er sich aber nicht entziehen kann. Gleichzeitig ist es schwierig, diesen Zustand und seine interaktiven Grundlagen metakommunikativ zu klären.

Der Klient befindet sich somit in einer doppelt gesicherten Falle.

Aufgrund aller kommunikativen Erfahrung steht zu vermuten, daß Klienten für solche Fälle wiederum Bearbeitungspraktiken besitzen.

Eine davon könnte sich im Phänomen der 'inneren Emigration' manifestieren, bei dem der Klient augenfällig bemüht ist, die laufende Beratung möglichst zügig und komplikationslos zu Ende zu bringen, ohne daß der Status des Beraters angetastet wird.



Eine andere Praktik könnte in 'Konfliktverschiebungen' resultieren, in denen die Ungewißheit über die persönliche Qualifikation des Beraters in eine Debatte um den Beratungs-Gegenstand umgemünzt wird.

In jedem Fall aber werden die handlungsmäßigen Umsetzungen dieses Ungewißheitszustandes indirekt sein: Sie werden darauf abzielen, Konsequenzen zu ziehen, aber sie werden ihre Veranlassung zu verschleiern suchen.

## 5. Literatur

- Bliesener, Thomas/Werner Nothdurft, (1978): Episodenschwellen und Zwischenfälle. Zur Dynamik der Gesprächsorganisation. Hamburg.
- Coe, Rodney (1983): *Sociology of Medicine*. New York.
- Foucault, Michel (1988): *Die Geburt der Klinik. Eine Archäologie des ärztlichen Blicks*. Frankfurt/M.
- Friedrich, Carl Joachim (1958): Authority, Reason and Discretion. In: C.J. Friedrich (Hg.): *Authority*. Cambridge, Mass. S. 28-48.
- Goffman, Erving (1971): *Interaktionsrituale*. Frankfurt/M.
- Hartmann, Heinz (1964): Funktionale Autorität. Systematische Abhandlung zu einem soziologischen Begriff. Stuttgart.
- Houben, A. (1975): *Klinisch-psychologische Beratung*. München.
- Kallmeyer, Werner (1982): Aspekte der Analyse verbaler Interaktion. Zwischenbilanz eines Forschungsprogramms. (Ms.)
- Kelley, Harold H. (1967): Attribution theory in social psychology. In: *Nebraska symposium on motivation 1967*. Levine, D. (Hg.): Lincoln. S. 192-238.
- Luhmann, Niklas (1968): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart.
- Luhmann, Niklas (1974): Einführende Bemerkungen zu einer Theorie symbolisch generalisierter Kommunikationsmedien. In: *Zeitschrift für Soziologie* 3, S. 236-255.
- Nothdurft, Werner (1981): „Ich komme nicht zu Wort“, Austausch-Eigenschaften als Ausschluß-Mechanismen des Patienten in Krankenhaus-Visiten. In: *Pragmatik*. Frier, W. (Hg.) Amsterdam. S. 321-342.

Nothdurft, Werner (1984): „... äh folgendes problem äh ...“. Die interaktive Ausarbeitung 'des Problems' in Beratungsgesprächen. Tübingen.

Schelling, Thomas C. (1960): *The Strategy of Conflict*. Cambridge, Mass.

Schütz, Alfred (1972): Der gut informierte Bürger. Ein Versuch über die soziale Verteilung des Wissens. In: Schütz, Alfred, *Gesammelte Aufsätze*, Bd. II. Den Haag. S. 85-101.

Simmel, Georg (1968): *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Berlin.

Ungeheuer, Gerold (1987): Vor-Urteile über Sprechen, Mitteilen, Verstehen. In: Ungeheuer, G.: *Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen*. Aachen. S. 290-338.

ULRICH REITEMEIER

## **Beraten und institutioneller Kontext**

**Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die  
Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater**

## 1. Beziehungsherstellung als Gelingensvoraussetzung von Beratung

Das asymmetrische Verhältnis zwischen einem Ratsuchendem und einem Berater ist auf unterschiedliche Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Problembewältigung zurückzuführen. Während der Ratsuchende unmittelbar von einem Problem betroffen ist, aber nicht in ausreichendem Maße über Ressourcen zur Lösung oder Bewältigung des Problems verfügt, hat der Berater nur vermittelt über das Hilfeansinnen des Ratsuchenden etwas mit diesem Problem zu tun, verfügt aber über Kompetenzen und Ressourcen, die (im Idealfall) geeignet sind, das Problem des Ratsuchenden zu beheben bzw. es einer Lösung näher zu bringen. Ziel eines Beratungsgesprächs ist es, diese Differenzen in den Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten zu überbrücken, also die zu Beginn des Beratungsgesprächs bestehende asymmetrische Verteilung von Handlungs- und Wissenskompetenzen tendenziell abzubauen. Der Vollzug derartiger beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen setzt voraus, daß Ratsuchender und Berater eine Interaktionsbeziehung eingehen, d.h., die Akteure müssen sich gegenseitig anzeigen, in welcher sozialen Eigenschaft sie es miteinander zu tun haben (wollen), sie müssen sich anhand dieser sozialen Eigenschaften wechselseitig als Handlungspartner anerkennen und sie müssen sich über die als Handlungspartner gemeinsam durchzuführenden Aktivitäten verständigen.

Wie die Akteure diese Aufgabenstellung bewältigen, und welcher interaktiven Ressourcen sie sich dabei bedienen können, hängt von den jeweiligen Handlungskontexten ab, unter denen Rat und Hilfe gesucht wird. So sind Beratungsgespräche in privaten bzw. informell strukturierten Kontexten in Beziehungsformen wie Freundschaft, Nachbarschaft, Kollegialität usw. eingebunden. Dabei ist die Inanspruchnahme des Freundes, des Nachbarn, des Kollegen usw. als Ratgeber zumeist ein unkomplizierter, über die schon bestehende soziale Beziehung hinreichend legitimer Vorgang. Dem Ratsuchenden ist allerdings noch nicht dadurch geholfen, daß der Freund, Nachbar usw. bereit ist, in eine Beratungsbeziehung einzutreten, er muß auch beraten können. Hier aber liegt ein Schwachpunkt informell initiierten Beratung: Der Ratsuchende kann sich nicht von vornherein darauf verlassen, daß der um Rat gebetene Freund, Nachbar usw. über genau die Kompetenzen verfügt, die zur erfolgreichen Bearbeitung seines Problems erforderlich sind. Und er kann sich auch nicht sicher sein, daß der Freund usw. sich des Problems mit dem erhofften Engagement annimmt. Womöglich läuft er auch Gefahr, daß die Interaktionssituation

in wenig hilfreicher Weise ausgeweitet oder gar in eine andere soziale Situation undefiniert wird. Beratungsbeziehungen im informellen Kontext sind also tendenziell mit sachlichen und sozialen Risiken des Gelingens behaftet.

In formal organisierten Handlungskontexten – bei Inanspruchnahme von Institutionen und Professionen, die spezielle Beratungsdienste anbieten – sind besondere Vorkehrungen getroffen worden, die das soziale und sachliche Gelingen beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen sicherstellen bzw. die eben angedeuteten Schwachstellen privater Beratungsdienste beheben sollen. Dazu werden systematisierte und spezialisierte Wissensbestände bereitgehalten, sind Ratgebende in Ausübung einer Berufsrolle bzw. als Mitglied einer Institution beanspruchbar, ferner sind Vorkehrungen organisatorischer Art getroffen worden (Verfügbarmachung der Beratungsleistung nach festen Zeitplänen und an festen Orten, Einbindung der Beratungstätigkeit in weitergehende Dienst- und Hilfeleistungsformen). Ich will mich hier mit der Funktion solcher institutionellen Handlungsbedingungen für die Herstellung und Ausgestaltung von Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchenden und Beratern befassen. Die analytischen Fragen, denen ich nachgehe, lauten: Wie werden im institutionellen Kontext Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchenden und Beratern hergestellt? Welcher interaktiven Ressourcen bedienen sie sich dabei? Welche Strukturierungseffekte auf die Interaktionsbeziehung gehen mit dem Gebrauch dieser Ressourcen einher? Inwiefern ist mit diesen Strukturierungseffekten eine Stärkung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen verbunden? Und inwiefern werden beraterische Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen durch diese beziehungsstrukturellen Implikationen geschwächt oder tendenziell kontraproduktiv?

Zur Untersuchung dieses Fragekomplexes greife ich auf Beratungsgespräche zurück, die in verschiedenartigen institutionellen Kontexten stattgefunden haben. Ich sehe dabei von ausführlichen Institutionenanalysen ab, auch lege ich dieser Untersuchung kein theoretisches Modell institutioneller oder professioneller Beratung zugrunde. In der empirisch-analytischen Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial gehe ich stattdessen von der Annahme aus, daß die Herstellung von Interaktionsbeziehungen eine vom jeweiligen Handlungskontext unabhängig akut werdende Aufgabenstellung ist, für die die Akteure unter den jeweiligen Kontextbedingungen praktische Lösungen finden müssen.

## 2. Der institutionelle Handlungskontext als Ressource zur Herstellung von Interaktionsbeziehungen

Um untersuchen zu können, wie sich institutionelle Handlungskontexte auf Etablierungs- und Ausgestaltungsvorgänge von Beratungsbeziehungen auswirken, muß zunächst auf grundlegende Mechanismen der Interaktionsaufnahme eingegangen werden.<sup>1)</sup> Hieran anknüpfend ist dann nach den besonderen Merkmalen der Herstellung institutioneller Beratungsbeziehungen zu fragen.

Jegliche Interaktionsaufnahme ist an wechselseitige personale Identifizierungsleistungen geknüpft. Das bedeutet, die Akteure müssen erkennbar machen, welche eigenen Identitätsmerkmale sie zum Ausgangspunkt ihres weiteren Handelns machen, und an welchen Identitätsmerkmalen des Interaktionspartners sie sich dabei orientieren. Um miteinander in eine soziale Beziehung treten zu können und miteinander handeln zu können, haben die Akteure – wie Bergmann es formuliert – eine Identitätsselektion zu bewerkstelligen. Der Eintritt in eine Interaktionsbeziehung erfordert allerdings nicht, die eigene Identität in ihrer Gesamtheit darzustellen bzw. die fremde Identität in ihrer Gesamtheit zu erfassen. Vielmehr sind die für die jeweiligen Handlungsinteressen und die für das gemeinsam zu realisierende Handlungsschema relevanten sozialen Identitäten auszuhandeln. Wie in der Konversationsanalyse (insbesondere Sacks) gezeigt worden ist, greifen Akteure bei der Durchführung solcher wechselseitigen Identifizierungsleistungen auf ihnen vertraute Personenkategorien (membership categorizations) zurück, wie z.B. Vater, Arzt, Lehrer usw. Oft handelt es sich dabei um Kategorien, die von vornherein eine bestimmte soziale Relation zwischen den Akteuren festlegen (membership categorizations device): Vater-Sohn, Arzt-Patient, Lehrer-Schüler.

In welchen Personenkategorien Akteure sich als Interaktionspartner identifizieren, hängt entscheidend von ihrem Bekanntheitsgrad untereinander ab. Bergmann unterscheidet in Abhängigkeit vom Bekanntheitsgrad der Akteure drei Typen der Interaktionsaufnahme:

- (a) Die Kontaktinitiiierung über bereits bestehende Bekanntheit: Hier aktualisieren die Akteure bereits bestehende soziale Relationen, entsprechende Identifizierungs- und Relationierungsleistungen erfolgen

<sup>1)</sup> Bei den folgenden Ausführungen orientiere ich mich an Bergmann (1980, S. 217-291).

„mit den Augen und in den Köpfen der Leute“ (Bergmann 1980, S. 221);

- (b) Die Kontaktinitiierung über sogenannte Lizenzen: Hier treten einander nicht bekannte Personen in eine Beziehung, „die erste, interaktionsbegründende Äußerung fungiert dabei implizit als Berechtigungsnachweis ... für die mit ihr (der ersten Äußerung, U.R.) vollzogenen, eigentlich untersagten Initiierungshandlung“ (Bergmann 1980, S. 225);
- (c) Die Kontaktinitiierung über institutionelle Handlungskontexte: Für die erste Kontaktaufnahme zwischen Akteuren, die in institutioneller Funktion handeln, und ihren Klienten kann gewöhnlich nicht an eine schon bestehende Bekanntschaft angeknüpft werden; hier ist es der institutionelle Kontext selbst, der es den einander nicht Bekannten ermöglicht, in ausreichendem Maße soziale Eigenschaften zu selektieren, über die die Interaktionsaufnahme erfolgen kann. „Institutionelle Handlungskontexte liefern ... nicht nur die Kategorien, mittels derer wechselseitig unbekannte Personen in unbekannte-aber-kontextuell-identifizierbare Personen transformiert werden können, sondern sie fungieren auch als Legitimation für die Kontaktinitiierung selbst“ (Bergmann 1980, S. 238).

Die im institutionellen Kontext ablaufenden wechselseitigen Identifizierungsleistungen erfolgen also mittels relativ anonymer und auf typische Funktionen zugeschnittenen Personenkategorien. Auch wenn Klienten keine genauen Kenntnisse über die Arbeitsweise und über Handlungsabläufe der Institution, mit der sie in Kontakt treten, haben, sind sie doch in der Lage, Kategorisierungsleistungen vorzunehmen, die den spezifischen Funktionen des Institutionenmitgliedes Rechnung tragen. Nicht nur für den institutionell Beteiligten, sondern auch für den Klienten einer Institution gilt somit, daß von vornherein eine spezifische Zweckorientierung, eine beziehungs begründende Handlungsorientierung des jeweils anderen unterstellt werden kann. Mit anderen Worten: Für die Etablierung von Interaktionsbeziehungen zwischen einem Institutionenvertreter und einem Klienten kann auf „institutionell vordefinierte kategoriale Beziehungspaare“ (Bergmann) zurückgegriffen werden.

Wie aber erfolgen solche Identifizierungsleistungen in konkreten Interaktionssituationen zwischen Institutionenvertreter und Klient? Hierzu ein Blick auf die Eröffnung eines institutionellen Beratungsgesprächs:

RASU

BERA LACHT ja 5g5 00 erst einmal 0 guten tag

K GERÄUSCHE, SCHRITTE

RASU guten tag LACHT

\*

BERA

bitte 0 \* nehmen sie platz 5g5 RÄUSPERT

K

STUHLRÜCKEN

RASU \* ich hm ja ich möchte eigentlich gern wissen was ich

BERA SICH \*

K

RASU jetzt nach" mh der zwischenprüfung 0 wiss- also was ich

BERA

RASU da brauche zum um mit der neu"en prüfungsord#nung #

BERA

# im #

RASU

31 jetzt-

BERA wievielten semester sind sie jetzt" 5f5

(1400/64; S. 1, Z. 65-77)

Sofort nach der Begrüßungssequenz und dem Sich-Setzen der Ratsuchenden geht diese dazu über, ihr Anliegen vorzubringen. Offensichtlich ist es für beide Seiten entbehrlich, sich noch genauer hinsichtlich der sozialen Eigenschaften zu identifizieren, die ausschlaggebend für das Eingehen eines „Arbeitsbündnisses“ sind. D.h., in der Begrüßungssequenz bestätigen sie sich wechselseitig eine für die Interaktionsaufnahme bereits in ausreichendem Maße vorgenommene wechselseitigen Identifizierung.<sup>2)</sup> Die Eröffnungsfloskel des Beraters *bitte nehmen sie platz* zeigt an, daß kontextrelevante und für eine Interaktionsaufnahme zunächst ausreichende Identifizierungsleistungen bereits stattgefunden haben.

Die wechselseitige Identifizierung und Relationierung der miteinander Handelnden erfolgt hier aber nicht bloß stillschweigend, also indem die Akteure aus den Kontextbedingungen heraus sich gegenseitig als Interaktionspartner identifizieren, sie erfolgt auch im Vollzug sogenannter *category bound activities*, von Aktivitäten also, zu deren Vollzug ein

<sup>2)</sup> Die Funktion von Begrüßungen bei der Interaktionsaufnahme mit Institutionenvertretern sieht Bergmann darin, daß sie „zwar die sprachliche Interaktion initiieren (mögen), gleichwohl sind sie selbst das Resultat eines Entscheidungsvorganges, der sich vor dem Beginn der sprachlichen Interaktion auf der Grundlage der wechselseitigen Identifizierung der Beteiligten abspielt“. (Bergmann 1980, S. 221)



Gesprächsteilnehmer berechtigt bzw. verpflichtet ist, weil er einer bestimmten Personenkategorie angehört. Werden bestimmte membership-categorizations vorgenommen, sind bestimmte soziale Aktivitäten erwartbar, und umgekehrt: bestimmte Aktivitäten können zu einer ihnen entsprechenden membership-categorization führen. Im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten können natürlich auch noch spezifischere Informationen über die Identität des anderen zu beziehungs begründenden und interaktionsrelevanten Merkmalen gemacht werden. Typische kategoriengebundene Aktivitäten sind in dem vorstehenden Gesprächsausschnitt die Aufforderung des Beraters Platz zu nehmen, ferner die sich dann sofort anschließende Präsentation des Anliegens der Ratsuchenden sowie die dann folgende Frage-Antwort-Sequenz, in der die Studiengangssituation der Ratsuchenden genauer ermittelt wird. Im Vollzug dieser Frage-Antwort-Sequenz nehmen die Akteure nicht nur eine zweckrealisierende Fortsetzung der Interaktionsbeziehung vor, sie bestätigen auch die Gültigkeit der kontaktinitiierenden wechselseitigen Kategorisierungsleistungen.

Nachdem wir festgestellt haben, daß in institutionellen Handlungskontexten personale Kategorisierungsmittel zur Verfügung stehen, mittels derer einander Unbekannte eine Interaktionsbeziehung aufnehmen können, und nachdem gesagt worden ist, daß interpersonale Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge auch immer im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten vonstatten gehen, sind die Kategorisierungsvorgänge zwischen institutionellen Beratern und Ratsuchenden genauer in den Blick zu nehmen.

Sieht man Transkripte von Beratungsgesprächen aus verschiedenartigen institutionellen Kontexten auf die von den Beteiligten selbst in erkennbarer Weise vorgenommenen wechselseitigen Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge durch, ergeben sich folgende Befunde:

- Von dem Beziehungspaar Ratsuchender-Berater machen die Akteure überwiegend implizit und im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten Gebrauch (Berater etwa im Vollzug von Aktivitäten, die das situative Arrangement betreffen, Ratsuchende zur zur Präsentation ihres Anliegens auffordern usw.; Ratsuchende beispielsweise durch Formulierung ihres Anliegens).
- Darüber hinaus stellen sie auch über weitere Identitätsmerkmale soziale Relationen her bzw. sind noch weitere Beziehungspaare bei der Herstellung und Ausgestaltung der Beratungsbeziehung virulent. D.h., Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge in institutionel-

len Beratungsgesprächen erstrecken sich immer auch auf Merkmale, die den spezifischen Beratungsgegenstand sowie institutionell vordefinierte Zuständigkeiten für diesen Beratungsgegenstand betreffen.

Die Herstellung und Ausgestaltung der Beratungsbeziehung anhand solcher, den Beratungsanlaß und die Beratungszuständigkeit spezifizierenden Merkmale der Akteure aktualisiert soziale Relationen, die über die bloßen Relationierungsmöglichkeiten des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater hinausgehen. Für das schon zitierte Gespräch aus der Studienberatung läßt sich beispielsweise zeigen, daß das Kategorienpaar Studentin-Hochschullehrer eine wichtige Rolle spielt; in der schulpsychologischen Erziehungsberatung wird die Beratungssituation vor dem Hintergrund der schon bestehenden Eltern-Kind- sowie Lehrer-Schüler-Relationen definiert; in der Genetischen Beratung spielen vorausgegangene, bestehende oder auch noch anzubahnende Arzt-Patient-Beziehungen eine Rolle; für die Nichtseßhaften-Beratung gilt, daß das Beratungsgeschehen überlagert ist von einer Fürsorgebeziehung zwischen Sozialarbeiter und Nichtseßhaften; für Beratungsdienste kommerziell arbeitender Organisationen und Professionen gilt, daß der um Rat Suchende zugleich auch als potentieller Kunde, Mandant usw. des Raterteilenden behandelt werden kann.

Diese Tatsache, daß institutionelle Beratung ohne Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge, die den je besonderen Dienst- und Hilfeleistungsprogrammen und Zuständigkeitsansprüchen Rechnung tragen, nicht auskommt, führt – verallgemeinernd formuliert – zu einem Gebrauch institutionenspezifischer Aus- und Überformungen des Beziehungspaares Ratsuchender-Berater. Institutionelle Aus- und Überformungen des Beziehungspaares Ratsuchender-Berater sind zum einen Begleiterscheinung der übergeordneten sozialen Beziehungen, in die das Beratungsgeschehen eingebunden ist (Schule, Universität usw.). Sie sind zum anderen aber auch eine Folgeerscheinung der Funktionalisierung von Beratung für die Anbahnung weitergehender sozialer Beziehungen (z.B.: Kundschaftsverhältnis, therapeutische Beziehung usw.).

### 3. Beziehungsstrukturelle Implikationen institutionell vorgegebener Teilnehmerkategorien für Beratungsgespräche

Die Frage, wie das interaktive Erfordernis der Beziehungsherstellung in Beratungsinstitutionen bewältigt wird, läßt sich nach den bisherigen Überlegungen folgendermaßen beantworten: Im institutionellen Kontext

stehen den Akteuren „kontextuell ableitbare“ (Bergmann) Personenkategorien zur Verfügung, mittels derer sie als Interaktionspartner aufeinander Bezug nehmen können. Von dem Kategorienpaar Ratsuchender-Berater kann konkret immer nur in institutionenspezifischen Aus- und Überformungen Gebrauch gemacht werden. Die beiden Sachverhalte interessieren hier nun hinsichtlich ihrer beziehungsstrukturellen Implikationen.

Ich behaupte, daß institutionellerseits vorgegebene Beziehungspaare mit einer ungleichen Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz über das interaktive Geschehen einhergehen. Und ich behaupte, daß die sozialen Identifizierungen und Relationierungen, die die Relationierungsmöglichkeiten des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater ergänzen und erweitern, vorgenommen werden, um institutionelle Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden im Rahmen der Beratungsbeziehung zu verfolgen. Diese Thesen seien im folgenden erläutert.

### 3.1. Ungleiche Verteilung von Initiativ- und Kontrollkompetenz über das Situationsgeschehen

Wie in Arbeiten, die sich mit Interaktionen zwischen Institutionenvertretern und ihren Klienten befassen<sup>3)</sup>, gezeigt wurde, gehört es zu den kategoriengebundenen Aktivitätspflichten und -rechten des Institutionenvertreters, den kommunikativen Austausch mit einem Klienten dieser Institution zu initiieren, zu steuern und zu kontrollieren. Dadurch ist der Institutionenvertreter hinsichtlich der Durchsetzung seiner Situationsdefinition und hinsichtlich der Etablierung eines gemeinsamen Interaktionsgegenstandes bevorrechtigt; auch besitzt er mehr Definitionsmacht hinsichtlich der Relevanzanordnung eigener wie fremder Interaktionsbeiträge als der Klient.

Bittner weist darauf hin, daß der Kompetenzvorsprung institutioneller Berater nichts mit den beratungskonstitutiven Differenzen in den Handlungs- und Lösungsressourcen zu tun hat, sondern etwas mit dem Teilnehmerstatus als Institutionenvertreter: „Der Berater besitzt eine Macht, die Macht, die er nicht primär aus seinen Beratungsfähigkeiten ableitet; er besitzt sie aufgrund der ihm zur Verfügung stehenden institutionellen und professionellen Ressourcen, die er gegenüber dem Hilfesuchenden einsetzen kann“ (Bittner 1981, S. 110). Das durch un-

<sup>3)</sup> Siehe hierzu beispielsweise Bittner (1981); Wolff (1981), (1983); Schumann (1982); Jungblut (1983).

gleiche Verfügungsmöglichkeiten über Problemlösungsressourcen schon bestehende asymmetrische Verhältnis kann durch diesen Umstand – die ungleiche Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz – noch verschärft werden.

Die Ausschöpfung der Initiativ- und Kontrollkompetenz durch institutionelle Berater manifestiert sich in Beratungsgesprächen insbesondere auf folgende Weise:

- Der Berater nimmt Zuweisungen von Sprecher-Hörer-Rollen vor. Etwa durch die Initiierung von Frage-Antwort-Sequenzen zur Erarbeitung des Beratungsgegenstandes oder über die Einräumung eines expandierten Rederechts des Ratsuchenden zur Darstellung des Problems (*ich habe eine dreiviertel stunde zeit für sie vielleicht möchten sie mal berichten*).
- Der Berater markiert nicht nur den offiziellen Beginn des Beratungsgesprächs, er befindet auch darüber, wie lange das Gespräch dauert und wann ein Beratungsergebnis erzielt worden ist, das eine Situationauflösung zuläßt.
- Atmosphärische Bedingungen und Kommunikationsstile werden vom Berater ebenso festgelegt, wie der Wechsel im Kommunikationsstil (so ist beispielsweise in Gesprächen aus der Genetischen Beratung zu beobachten, daß der weitgehend monologisch organisierten Vermittlung fachmedizinischer Informationen eine Gesprächsphase vorgeschaltet ist, in der die Krankheits- und Leidensgeschichte rekonstruiert und in der auch das Leiden am Problem gewürdigt wird).
- Das Beratungsthema bzw. das, was dem Problembetroffenen als Rat und Hilfeleistung gewährt wird, kann einseitig vom Berater festgelegt werden. In Beratungseinrichtungen, die auf Vermittlung feststehender Informationssysteme oder Beratungsprogramme ausgerichtet sind, zeigt sich, daß das Beratungsthema kaum noch mit dem Ratsuchenden explizit ausgehandelt wird, vielmehr fungiert das Vorliegen einer bestimmten Symptomatik beim Ratsuchenden als Auslöser für die Anwendung des Beratungsprogramms.
- Die Identitätsentfaltung des Ratsuchenden steuert der Berater ausgehend von institutionell vorgegebenen Relevanzgesichtspunkten. Sehr ausgeprägt ist dieser Vorgang beispielsweise in der Nichtseßhaften-Beratung. Hier nehmen die Berater eine Konstruktion der Identität ihres Klienten vor, indem sie anhand aktenmäßig bereits erfaßter Daten zu Aufenthaltsorten, Verweilzeiten in Fürsorgeeinrichtungen und

zu 'auffälligen Verhaltensweisen' den Status der Fürsorgebedürftigkeit herstellen.

### 3.2. Verfolgung institutioneller Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden

Beratungsinstitutionen nehmen sich des Problems des Ratsuchenden nicht aus reiner Nächstenliebe an, sondern in Wahrnehmung eines gesellschaftlichen Auftrages bzw. in Orientierung an institutionellen Zwecksetzungen. Zu denken ist hier einmal an solche Beratungsdienste, die sich mit Handlungsvollzügen und -abläufen in gesellschaftlichen Subsystemen befassen (z.B. die Studienberatung oder die schulpсихologische Erziehungsberatung); die Beratungsdienste sind hier nicht allein darauf gerichtet, zum Gelingen individueller Karrieren in diesen Institutionen beizutragen, sondern auch darauf, institutioneninterne Handlungsabläufe störungsfreier zu gestalten. Zu denken ist ferner an solche Beratungsdienste, die 'abweichende Persönlichkeiten' oder sozial benachteiligte Personen an gesellschaftliche Normalzustände heranzuführen sollen. Zu denken ist insbesondere auch an solche Beratungsdienste, mit denen kommerzielle Absichten verbunden sind. Schließlich läßt sich auch für karikativ oder solidargemeinschaftlich verfaßte Beratungsstellen feststellen, daß sie nicht aus rein altruistischen Beweggründen Beratungsdienste erbringen, sondern aus politischen, religiösen oder anderen weltanschaulichen Grundüberzeugungen heraus. Ihnen geht es darum, über die Beratungsarbeit auch zur Verbreitung bestimmter Weltbilder und Wertauffassungen beizutragen (als Beispiele hierfür seien konfessionelle Ehe- und Schwangerschaftsberatungsstellen und Beratungsstellen für Kriegsdienstverweigerer genannt). Mit dem Begriff „institutionelle Interessen“ soll auch eine Tendenz professionellen Handelns erfaßt werden, auf die schon in der Diskussion um das Expertentum und um die Organisierung und Verberuflichung von Hilfeprozessen hingewiesen wurde, nämlich dem Interesse der professionellen Helfer daran, „daß die Probleme anderer weiterhin zur Bearbeitung zur Verfügung stehen“ (Hornstein et al. 1977, S. 735).

Ich will es bei diesen Andeutungen möglicher institutionell-organisatorisch induzierter Interessen am Problem des Ratsuchenden belassen. Für das hier verfolgte Untersuchungsinteresse kommt es darauf an, zu untersuchen, wie sich solche institutionellen Interessen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater auswirken.

Die Wirksamkeit institutioneller Interessen kann sich einmal darin manifestieren, daß nicht allein der Ratsuchende definiert, was das Problem ist, sondern der Berater – ausgehend von seinen professionellen Kompetenzen – maßgeblich damit befaßt ist, das Problem zu bestimmen. In Gesprächen aus der schulpyschologischen Erziehungsberatung beispielsweise kann beobachtet werden, daß das Beratungs-Problem nicht einfach ausgehend von erzieherischen Problemen der Eltern mit ihrem Kind definiert wird, sondern ausgehend von schulisch geforderten Verhaltensqualitäten. In der Nichtseßhaften-Beratung wird das Beratungs-Problem nicht ausgehend von den tatsächlichen Lebensschwierigkeiten des Klienten, sondern ausgehend von objektivierbaren Falldaten und disponiblen Fürsorgegütern definiert; die objektivierbaren Daten begründen einerseits Optionen des Problem betroffenen auf bestimmte fürsorgerische Leistungen, andererseits aber lassen sie einen autoritativen Zugriff auf die fürsorgebedürftige Persönlichkeit zu.

Die Wirksamkeit institutioneller Interessen in der Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater manifestiert sich des weiteren vor allem in Gesprächszusammenhängen, in denen der Berater gezielt Einfluß auf den weiteren Umgang des Ratsuchenden mit seinem Problem nimmt. Etwa indem er Lösungsvorschläge präsentiert, Verhaltensweisen empfiehlt, konkrete Problemlösungsschritte aufzeigt usw.. An einem Gesprächsausschnitt aus der schulpyschologischen Erziehungsberatung möchte ich diese allgemeine Hypothese anschaulicher machen. Es handelt sich um ein Gespräch, an dem die Ratsuchende in ihrer Eigenschaft als Mutter eines schulpflichtigen Kindes, der Berater als Schulpsychologe und Mitglied der Schulbehörde teilnimmt. In der ausgewählten Textpassage nimmt der Berater insofern Einfluß auf den weiteren Umgang der Ratsuchenden mit ihrem Problem – der in der Schule als verhaltensauffällig registrierten Tochter –, als er der Mutter nahelegt, das 'Problemkind' für ruhiges Verhalten bei den Schularbeiten zu loben:

RASU aber wissen=se so sonderbar

RASU bei den schularbeiten zuhause 0 sie sitzt ru"tig 0

BERA

RASU die dorothee is wesentlich 0 un"ruhiger sie steht viel"

BERA

RASU öfters auf 5g5 die bianca sitzt so schön lieb da 5g5 0 und

BERA 3l mhm 13 0 wie verhalten sie" sich  
 RASU macht ihre arbeiten 5s5  
 BERA da 5g5 m:  
 RASU na so 0 ich sach nix ich weiß daß es nit richtig  
 BERA  
 RASU is also manchmal lob ich sie auch 2s ja awwer halt eben s2  
 BERA das würd ich aber loben  
 RASU nicht für das sti"lle sitzen 5f5  
 BERA dann ne denn ä  
 RASU ja ich wußte ja auch noch nie daß sie während  
 BERA # mhm #  
 RASU den arbeiten auf"gestanden is in der # schule # 0 also sie  
 BERA  
 RASU legt ja in der schule oder auch hier in der spielgruppe  
 BERA  
 RASU n=verhalten dar was ich überhaupt nit an ihr kannte 5g5  
 BERA mhm mhm 0 2s und das wenn sie das beloben s2 das is auch  
 RASU  
 BERA für die 0 dann is die bian"ka für die dorothee auch  
 RASU  
 BERA irgendwo n=modell gell sie ä merkt aha 0 da krieg  
 RASU ja eben  
 BERA ich ä auch=n lob von der mutti oder so 0 das das wird in  
 RASU  
 BERA der tat oft übersehen daß eigentlich so formale arbeits- ä  
 RASU  
 BERA aspekte wie 0 konzentriertes arbeiten stillesitzen  
 RASU mhm  
 BERA daß das ne unabdingbare voraussetzung auch für ä 0  
 RASU  
 BERA unauffälliges verhalten in der schule is ja und grade bei  
 RASU



BERA der bianca is das wichtig da können sie also doch ä 0  
 RASU ja

BERA was erreichen 00 \*

(1403/3; S. 3, Z. 17f.)

Die Mutter berichtet, daß das 'Problemkind' sich bei den häuslichen Schularbeiten wesentlich ruhiger verhält als die andere Tochter. Daraufhin will der Berater wissen, wie die Mutter sich in solchen Situationen verhält; sie gesteht ein, dieses ruhige Verhalten des 'Problemkindes' nicht gezielt zu loben, obwohl ihr bewußt ist, daß dies nicht richtig ist. Der Berater fordert sie auf, dies künftig doch zu tun. Daraufhin rechtfertigt sich die Mutter damit, bisher nicht gewußt zu haben, daß Bianca in der Schule sich anders verhält als bei den häuslichen Schularbeiten (*ich wußte ja auch noch nie daß sie während den arbeiten auf"gestanden is in der schule*). Die Mutter bezieht sich hier auf vorausgegangene Erläuterungen des Beraters zum Verhalten von Bianca während der Unterrichtsstunden sowie auf Beobachtungen, die sie erst bei Teilnahme von Bianca an einer Spielgruppe machen konnte. Auf diesen Rechtfertigungszug der Mutter hin bekräftigt der Berater die Wichtigkeit des Lobens für Bianca. Er spielt darauf an, daß für Bianca auch die Erfahrung wichtig ist, eine Vorbildfunktion für die andere Tochter, Susanne, inne zu haben. Die Verhaltensqualität, zu der Bianca über das Belobungsverhalten der Mutter befähigt werden soll (*konzentriertes arbeiten, stillesitzen*), verortet der Berater dann im normativen System der Institution Schule. Er stuft die Verhaltensqualität, auf die die Mutter mit ihrem belobigendem Rückmeldeverhalten hinarbeiten soll, als eine im Schulalltag geforderte und erwünschte Verhaltensqualität (*daß das ne unabdingbare voraussetzung auch für ä unauffälliges verhalten in der schule is ja*) ein. Des weiteren betont der Berater, daß das seitens der Schule geforderte und erwünschte *unauffällige Verhalten* für Bianca besonders wichtig ist, und daß die Mutter in diesem Punkt auch etwas erreichen kann.

Institutionelle Interessen am Problem der Ratsuchenden manifestieren sich in dieser Gesprächspassage einmal insofern, als der Problemfall Bianca vor dem Hintergrund schulischer Anforderungen definiert wird. Zum anderen insofern, als die Verhaltensanweisungen, die der Mutter für den weiteren Umgang mit dem 'Problemkind' gegeben werden, aus schulischen Verhaltensanforderungen heraus plausibilisiert werden. Wie sich an dem abgedruckten Gesprächsausschnitt (und wie auch über den gesamten Gesprächsverlauf hinweg) rekonstruierbar ist, steht der Geltungs-



anspruch der Verhaltensanforderungen, die von der Institution Schule ausgehen, auch für die Ratsuchende selbst nicht in Frage.

Natürlich bestehen hinsichtlich der Intensität und des Verbindlichkeitsgrades der Einflußnahme auf den weiteren Umgang des Ratsuchenden mit seinem Problem von Beratungsinstitution zu Beratungsinstitution enorme Unterschiede. Der springende Punkt ist, daß institutionelle Interessen am Beratungsproblem in Kauf genommen werden müssen, wenn institutionelle Beratungsdienste in Anspruch genommen werden.

#### **4. Vorteile institutionell vorgegebener Personenkategorien für den Beratungsprozeß**

Im vorausgegangenen Kapitel habe ich beziehungsstrukturelle Implikationen aufgezeigt, die aus dem Gebrauch institutionell vorgegebener Personenkategorien zur Etablierung von Beratungsbeziehungen resultieren. Bevor ich diese beziehungsstrukturellen Implikationen auf ihr kontraproduktives Potential für beraterische Dienst- und Hilfeleistungen hin untersuche, sei auf ihre prinzipiellen Vorteile hingewiesen.

Über die Ausschöpfung der Initiativ- und Kontrollkompetenz kann der Berater eine stringente und ökonomische Abwicklung des Beratungsgespräches bewerkstelligen. Unnötige, wenig hilfreiche Ausweitungen der Kommunikationssituation kann er im Interesse einer zügigen, problemzentrierten Kommunikation unterbinden oder es gar nicht erst dazu kommen lassen. Das Innehaben der Initiativ- und Kontrollkompetenz ist auch eine Voraussetzung dafür, daß der Berater im Umgang mit dem Problembetroffenen ein „diszipliniertes Desinteresse“ (Goffmann) an dessen sonstigen Angelegenheiten an den Tag legen kann. Womöglich kann der Ratsuchende dadurch auch leichter Vertrauen zum Berater fassen, da dieser sich nur für bestimmte Aspekte seiner Lebenslage interessiert.

Bei den zur Realisierung gesellschaftlicher Aufträge bzw. institutioneller Zwecksetzungen verfügbar gemachten Beratungskompetenzen handelt es sich um spezialisierte und zumeist auch erprobte Kompetenzen. Die Raterteilung kann so auf der Grundlage fachlich einschlägigen und validen Wissens erfolgen. Es können Lösungsentwürfe entwickelt werden, die der Laienverstand nicht zu entwerfen vermag, es können Lösungswege eröffnet werden, die mit den Selbsthilfekapazitäten des Betroffenen nicht realisierbar sind. Auch können detailliertere, diagnostisch genauere und verlässlichere Problembestimmungen vorgenommen werden, können verlässlichere Vorhersagen über Problemverläufe getroffen werden, und so möglicherweise Chronifizierungsprozessen vorgebeugt wer-

den. Auch können gezielt kommunikative Techniken sowie Formen der zwischenmenschlichen Zuwendung praktiziert werden, die in besonderem Maße auf die kognitive bzw. psychische Verfassung des Problembetroffenen zugeschnitten sind.

## 5. Kontraproduktive Tendenzen der beziehungsstrukturellen Implikationen

Daß mit der Institutionalisierung und Verberuflichung von Beratung zwar stets der Anspruch auf Effektivierung dieser Dienst- und Hilfeleistungsform verbunden ist, das ratsuchende Individuum dadurch aber auch speziellen Gefahren ausgesetzt ist, ist in der Beratungsliteratur sowie in Arbeiten, die sich mit dem Expertentum und Helferberufen befassen, schon vielfach thematisiert worden.<sup>4)</sup> Mir geht es hier darum, speziell die beziehungsstrukturellen Implikationen der institutionellen Überformung des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater auf mögliche Schwächungen beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen hin zu hinterfragen.

Nach Durchsicht des Beratungsgespräche-Korpus läßt sich sowohl für die einseitige Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz als auch für die Wirksamkeit institutioneller Interessen nicht nur ein produktives, sondern auch ein kontraproduktives Potential feststellen:

- Die Ausstattung des Beraters mit Initiativ- und Kontrollkompetenz über das situative Geschehen ist auch ein Mittel zur interaktiven Organisation von Distanzierungs- und Abwehrmechanismen gegenüber dem Problembetroffenen und seinem Hilfeansinnen. Zu einer Schwächung der Dienst- und Hilfeleistungsfunktion von Beratung kann es dabei insofern kommen, als Identitäts- und Kommunikationsbedürfnisse, die der Ratsuchende vorbringt und deren Erfüllung er als Problementlastung erfahren könnte, als situativ und institutionell nicht bearbeitungsfähige Erwartungen abgewiesen werden können.
- Das Bemühen um Realisierung institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden kann zur Verdrängung der Betroffenen- und Laienperspektive beitragen. Dies kann den Beratungsprozeß insofern schwächen, als sowohl die faktische Interessens- und Bedürfnislage des Ratsuchenden, als auch seine eigenen Lösungsvorstellungen übergangen werden. Dies birgt die Gefahr in sich, daß Lösungsvorstellungen, die in der Laienperspektive entwickelt wurden, nur deshalb vom Be-

<sup>4)</sup> Siehe hierzu beispielsweise Illich u.a. (1979) sowie Wolff (1981)

rater verworfen werden, weil sie in Konkurrenz zu professionellen Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden stehen.

An zwei empirischen Fällen sei die Entfaltung der eben genannten kontraproduktiven Potentiale demonstriert.

### 5.1. Beispiel Nichtseßhaften-Beratung: Initiativ- und Kontrollkompetenz als Mittel zur Distanzierung vom Problem des Ratsuchenden und zur Abwehr von Hilfeerwartungen

Wie über die Ausnutzung der Initiativ- und Kontrollkompetenz Distanzierungs- und Abwehrleistungen vollzogen werden, möchte ich an einem Gespräch aus der Nichtseßhaften-Beratung demonstrieren. In diesem Gespräch (1406/10) ist ein deutlich markierter Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil festzustellen: Der Ratsuchende hat zunächst Gelegenheit, seine Erwartungen gegenüber der Beratungsstelle bzw. gegenüber der Nichtseßhaften-Fürsorge<sup>5)</sup> darzulegen. Dabei entwickelt sich zunächst ein fast schon klientenzentriert zu nennender Gesprächsverlauf; diesen Gesprächscharakter hebt der Berater dann durch Ingangsetzung fürsorgebürokratischer Bearbeitungsroutinen auf. Um zeigen zu können, inwiefern durch den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil Distanzierungs- und Abwehrleistungen gegenüber dem Ratsuchenden vollzogen werden, ist näher auf die besonderen Gesprächsbedingungen vor Initiierung der fürsorgebürokratischen Bearbeitungsroutinen einzugehen. Vor diesem Hintergrund läßt sich dann zeigen, wie das spezielle Kommunikationsbedürfnis des Ratsuchenden verarbeitet und wie der Berater mit seinem besonderen Hilfeausinnen in dem anschließenden Kommunikations- und Bearbeitungsstil umgeht.

Zunächst zum Anliegen des Ratsuchenden:

BERA ja 5s5 herr ding habn sie denn nu heute irgend=ne vorstellung

was was # äh

# sie von uns für ziele wolln 5s5

<sup>5)</sup> Die Beratungsstelle, in der dieses Gespräch aufgenommen wurde, nimmt eine intermediäre Stellung innerhalb eines komplexen Systems der Sozialfürsorge für Nichtseßhafte ein. Ihre Beratungsdienste sind darauf gerichtet, mittels angegliederter Einrichtungen (sog. Arbeiterkolonien, Herbergen, Resozialisierungshäuser, Einrichtungen der Suchtkrankenhilfe und anderes mehr) 'Problemlösungen' vorzuschlagen und anzubahnen. Da Aufnahmeentscheidungen letztlich bei den angegliederten Einrichtungen liegen, ist die Beratungsarbeit an Aufnahmekriterien und -kapazitäten dieser Nichtseßhaften-Einrichtungen gebunden.

RASU # ATMET TIEF AUS #

BERA was voran sie spaß hätten jetzt # im # allgemeinen

RASU naja # es #

is folgendes 00 äh 03,00 ich kann keine ausnahme erwarten

dafür bin ich viel zu lange auf=er straße zweitens 00

äh ich ATMET AUS 00 \* ich kenne diese 00 kolonien 5f5 00 \*

K SCHUBLADE SCHLIESSEN AKTEN BLÄTTERN

BERA m: 5s5

RASU mehr oder weniger vom übernachten her 5f5 und dann

informiert man sich immer 0 oder man hört ja sehr viel" 5f5 00

ATMET LAUT EIN jetzt is ja kolonie nich kolonie 5f5 0 also e

diese massen also 0 dafür bin ich nach wie vor noch

individualist auf deutsch gesagt das erlaub ich mir noch

BERA # hm 5s5 #

# zu sagn # 00 auf=er straße liegn aber 0 äh 0 diese 00

gewisse kolonien also da würd ich denn drauf verzichtn 5f5 0

ich weiß daß es sehr schwierig is 5f5 0 die die jah"reszeit

ist sehr" ungünstig aber 5s5 00 es is nun mal soweit bei mir

(1406/10, S. 3f.)

Auf die Frage des Beraters, welche *vorstellungen* er *denn nu heute* hat bzw. was er von der Beratungsstelle erwartet, reagiert der Ratsuchende mit einem Redezug, in dem er sich als Klient mit Sonderwünschen präsentiert: Er stuft sein Anliegen vorab als ein Anliegen ein, das gegen eine Maxime der Gleichbehandlung verstößt (*ich kann keine ausnahme erwarten*); er gibt weiter zu verstehen, daß er an *gewissen kolonien* (er meint damit Nichtseßhaften-Einrichtungen, in denen seiner Erfahrung nach die therapeutische Unterstützung zu wünschen übrig läßt) nicht interessiert ist. Und schließlich spielt er auf seine akute Verfassung an (*es is nun mal soweit bei mir*), aus der heraus er einer besonderen Hilfe bedarf.

Der Ratsuchende entwickelt des weiteren – auf relativ untypische Weise für Beratungsgespräche in dieser Institution – seine Zielvorstellungen, indem er seinen Anspruch auf einen Platz in einem der besseren Häuser mit Schilderung seiner Therapiebedürftigkeit begründet:

BERA wichtig wär jetzt 0 äh 0 mit welchem ziel" wolln sie so  
in so eine einrichtung 5s5

RASU ATMET LAUT AUS 00 mein wunsch  
ist 0 daß sie es versuchn 5f5 0 daß sie erstma das für  
und wider 00 die notwendigkeit daß ich so sein muß 0 oder 0  
daß ich da ganz versacke 5f5 also alkohol spielt

BERA mhm  
RASU bei mir wirk"lich keine rolle 5f5 also minimal" 0 mehr  
wie jeder andre bürger auch 5f5 0 nich also ich versuche  
jedenfalls nich diese sache mit alkohol irgendwie zu  
begiesen 5f5 im ge"genteil 0 wenn ich alkohol krieche dann  
kommt es noch 0 noch viel krasser zum vorschein 0  
normalerweise sagt man 0 ich will ... is nich der fall das  
is nich der fall ich weiß es nich 0 es is m: ich mein 0  
mein wi"lle es nich zu tun es geht natürlich so daß 0 aus ...  
aus 5f5 0 bei mir 0 nich 0 dann krieg ich n moralischn 5s5 00

(1406/10, S. 5f.)

Das in dieser Anliegenformulierung verwendete Pronomen *sie* nimmt Bezug auf therapeutisch kompetente Stellen im System der Nichtseßhaften-Fürsorge, gemeint ist also nicht der Berater. Was der Ratsuchende mit Formulierungen wie *die notwendigkeit daß ich so sein muß oder daß ich da ganz versacke* bzw. mit dem Ausdruck *diese sache* meint, wird im weiteren Verlauf noch deutlicher: Er meint damit ein ihn in bestimmten Abständen überkommendes Lebensgefühl, das mit dem Ausdruck „Sinnleere“ umschreibbar ist, eine „innere Verfassung“, die ihn schon mehrfach veranlaßt hat, aus geordneten Lebensverhältnissen auszubrechen. Für das Verständnis der hier vom Ratsuchenden gewählten sprachlichen Kennzeichnungen seines Problems ist es auch wichtig zu wissen, daß bereits am Vortag eine erste Kontaktaufnahme des Ratsuchenden bei der Beratungsstelle stattgefunden hat, dieser Erstkontakt aber nicht in ein Beratungsgespräch einmündete, da der Ratsuchende – wie er in dem tags darauf stattfindenden Gespräch erklärt – *nervlich* dazu nicht in der Lage war. Das gescheiterte Gespräch vom Vortag bzw. die schlechte psychische

Verfassung, die sich in diesem ersten Kontakt manifestiert hat, hat eine wichtige Rahmungsfunktion für das aufgezeichnete Gespräch.

Seine besondere Hilfs- und Therapiebedürftigkeit entwickelt der Ratsuchende ferner, indem er Erfahrungsprozesse schildert, in denen er dazu getrieben wurde, aus relativ geordneten Lebensverhältnissen auszubrechen. Ich zitiere zur Veranschaulichung eine Redepassage, die dem vom Berater dann initiierten Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil unmittelbar vorausgeht, und in der der Ratsuchende die Lebensumstände darlegt, unter denen er beim letzten Mal in eine unstete Lebensweise abgeglitten ist:

BERA ja ich hatte plötzlich 0 (TIEFES AUSATMEN) ich schaff mir dann plötzlich wieder alles an 5s5 00 so fern wie das 0 mein=n bedürfnissn so entspricht 0 also ma sogn fern"seher und so

BERA weiter 5s5 # oder # klamottn 00 und steh ich plötzlich  
RASU # m: 5s5 # 0

BERA vorm nichts"mehr 5s5 0 es gibt mir nichts mehr 0 ich hab keine 00 mal sogn bezuchsperson wie ihr" sogn würdet wo man sich äh 00 irgendwie für am riemen reiß en müste wolln ma so sogn 0 oder 0 verantwortungsgefühl gegeben haben müste 0 ich hatte da ar"beitskollegen und so weiter gut in ordnung ich hattn bekann"tnkreis 5s5 0 insofern das 0 m ne gast"wirtschaft anbelangt 5s5 0 3l stammlokal 13 oder so und" 00 dann merk ich das n paar wochn vor"- 0 2s das gibt" nichts mehr das gibt mir nichts mehr 0 sonst äh ich arbeite meist im im möbel wissen se 5s5 0 ich freu mich nicht mehr über=s trinkgeld 0 ich freu mich über 5s5 0 gar" nichts mehr 5s5 0 ich ich latsche durch die straß n 0 wochnlang vorher inhaltslos 00 ja ich besauf" mich aber denn auch nich so is das nich 0 ich weiß ich kann das beweisen" ne 5s5 0 ich geh dann nich rein in de kneipe und sach jetzt muß ne än"derung dadurch will das damit lösen 0 nein ich geh" zwar rein" in ne kneipe 0 ich muß unterhaltung habn 0 wenn se ne stunde lang so 00 mü- äh 00 münchn englischn garten lauf oder 0 irgendwohin fahr nach tegernsee nich denn 0 muß ich hab ich angst n unheimlichn drang 0 ich muß mit irgendeinem sprechen 0 sport gleich was es is 0 des is dann schon ne flucht" ne reine 0 ich muß " dann jemand=n habn 5f5 s2 00 da gibt es ich lös da ne frage 0 ich weiß das

letztmal wo ich 0 diese viereinhalb jahre in münchn  
 gearbeitet habe 0 da hätte man ja 5f5 0 sogn müssn ...  
 der tote punkt is überstandn müßte man sogn 5f5 00 das war  
 nich der fall 0 plötzlich war es wieder da" 00 sachte mir  
 es wär ich hätte ne schöne anderthalb zimmer wohnung die  
 hatte mir der chef besorcht 00 viel sachn geschenkt" bekom  
 von de umzüge 2s und so weiter gut s2 0 denn sach"te mir das  
 nix mehr 0 das wußte ich vier" wohn vorher 0 da sagte der  
 chef 0 junger mann 5s5 0 willst=s nich lassn 5s5 0 ich merk  
 das schon 5f5 ich der kannte mich schon vorher weil ich  
 hier schon n paar"mal aus"hilfe gemacht hatte 5s5 0 also wo  
 ich fest" gearbeitet habe 0 da" hab ich so" gearbeitet  
 daß ich äh 00 kein was vor"machen konnte 0 die kanntn mich die  
 wußten ich kam" 0 von der stra"ße 0 und ich bin" da wieder  
 in der stadt und da bin ich da von tag zu tag 0 fest an zu  
 arbeitn gefangn 0 also ich hatte da kein" 0 grund  
 wegzugehn 5s5 0 also jetzt wi"ssn die das 0 nein die wu"ßtn  
 das ja wo ich herkam 0 tja dann dann hat mich dann hm" 0  
 m mai" war=s 0 ne fahrkarte gelöst uns wußt" daß ich  
 blödsinn machte 5s5 0 ich wuß"te das 00 KLOFFT AUF DEN TISCH

RASU über tausendsiebenhundert mark in der tasche 5s5 0 meine 0  
 K STARK GENUSCHELT

klamottn da 0 fahrkarte gelöst weggefahren is 0 es is

K

BERA # ham se # a"lles hinter sich gelassn 5s5  
 RASU nämlich keiner 0 # 3l ... 13 #

RASU 3l alles hinter mir gelassn 0 alles 0 s war plötzlich

BERA mhm 00

RASU ab"gerissn 5f5 0 chef hat mir noch zugeredt 0 ja  
 die chefin noch 0 die warn wi"rklich gut 0 überhaupt" ich  
 hab=n sehr gut=n chef gehabt ja 5f5 0 auch gutn kontakt"  
 mit den ar"beitskollegn 13 0 also da hat=s nich dran  
 gelegn" 0 es gab kein" grund zu zu kein flüchtn 5f5 0  
 bei nacht und nebel 5s5 0 gab" es nich 5f5 00

(1406/10, S. 12ff.)



Vergegenwärtigt man sich die Anliegenformulierung, die der Ratsuchende zu Beginn des Gespräches vorgenommen hat (*daß sie es versuchn daß sie erstma versuchn das für und wider die notwendigkeit daß ich so sein muß oder daß ich da ganz versacke ...*), wird klar, daß es sich bei der Schilderung der Lebensumstände, aus denen heraus der Ratsuchende beim letzten Mal ein Fluchtverhalten an den Tag gelegt hat, um einen Darstellungsschritt handelt, der das zu Beginn geäußerte Anliegen nach sozialtherapeutisch adäquater und intensiver Betreuung aus seinem biographischen Erfahrungs- und Erleidensprozess heraus zu begründen versucht.

Insgesamt zeichnen sich die Redebeiträge des Ratsuchenden in dieser ersten Gesprächshälfte durch außergewöhnliche Expandiertheit und Detailliertheit und auch durch ein über weite Strecken selbstexploratives Gesprächsverhalten aus. Der Berater beschränkt sich in dieser Gesprächsphase auf Rückfragen, die den Redefluß des Ratsuchenden unterstützen bzw. auf Rezeptionssignale. Der Ratsuchende beansprucht den Berater nicht allein als Instanz, die über seinen weiteren Verbleib befindet, sondern auch als therapeutische Instanz. Der selbstexplorative Redeeifer des Ratsuchenden – und das Rückmeldeverhalten des Beraters, das diesen Redeeifer zuläßt bzw. unterstützt – verleihen dieser Phase des Beratungsgesprächs tendenziell den Charakter einer solchen therapeutischen Gesprächssituation, wie sie der Ratsuchende von den „guten Häusern“ erwartet.

Der Gesprächsphase, in der der Ratsuchende ein expandiertes Rederecht inne hatte und er Gelegenheit hatte, seine Identität als Problembetroffener zu entwickeln, folgt nun eine Gesprächsphase, in der die Bearbeitung seines Problems nach institutionell vorgezeichneten Relevanzkriterien erfolgt – ein Gesprächsverlauf, in dem seine kommunikative Beteiligung auf knappe, objektivierbare Auskünfte über seine Lebenssituation beschränkt ist und der Berater als Initiator von Frage-Antwort-Sequenzen sozusagen wieder das Heft in die Hand nimmt. Im unmittelbaren Anschluß an die zuletzt zitierte Redepassage nutzt der Berater seine Initiativ- und Kontrollkompetenz dahingehend, den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil zu organisieren:

BERA ne 5s5 00

31 er hängt an seiner heimat 0

K

AKTENBLÄTTERN

BERA wo ist ihre heimat 5s5

mhm # äh ja 0 ja

RASU

...-rübenberge

# des is kopenhagen



BERA ja # ja" 0 wo was ham  
 RASU is das # 0 naja das war das ei"gentliche  
 BERA se jetzt in jüngster vergangenheit ganz präzise gemacht 5s5 0  
 BERA # 3l gelegheitsarbeit 13 # 0 also  
 RASU gelegheitsarbeit 5f5 # RÄUSPERT SICH #  
 BERA we"niger in einrichtungen daueraufenthalte in  
 einrichtungen 5s5 0 das we"niger 5f5 0  
 RASU nein nein 0 ich  
 hab da mal vier wochn gearbeitet in frankfurt weil die arbeit  
 gut läuft 0 war ich in heidelberg 0 war ich mal wieder  
 in münchn 00

(1406/10, S. 15f.)

Der Berater reagiert auf den expandierten Redebeitrag des Ratsuchenden (im Transkript: S. 12ff.) mit einem Redezug, der das Interaktionsgeschehen umfokussiert. Durch namentliche Anrede des Ratsuchenden sowie durch Kenntlichmachung des vom Ratsuchenden im nächsten Redebeitrag zu wahrenden Äußerungsformates (*herr ding ganz präzise jetzt*), und auch durch Veränderung der Stimmlage ist die Initiierung der fürsorgebürokratischen Biographierekonstruktion als der nun anstehende, gemeinsam abzuarbeitende Aktivitätskomplex markiert. Da der Berater zügig und unter Heranziehung von Aktenunterlagen entsprechende Fragen zur Fallrekonstruktion stellt, ist dieser Aktivitätskomplex auch als routinemäßig vorgesehener, ja, obligatorischer Bestandteil der Beratungssituation ausgewiesen.

Nachdem der Ratsuchende auf die Fragen zur fürsorgebürokratischen Biographierekonstruktion Auskunft gegeben hat (und er so den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil mitvollzogen hat), folgt ein Redezug des Beraters, der als Reformulierung des Anliegens des Ratsuchenden markiert ist:

BERA herr ding sie sprechen von kolonien äh wenn ich sie jetzt  
 richtig verstandn hab 0 äh schwebt ihnen aber sicher 0 n  
 wie"dereingliederungsheim vor 5s5 0 also n haus das sie doch  
 wieder ne arbeit vermittelt und nach draußen

(1406/10, S. 16)

Der Berater reformuliert hier die vorausgegangenen Darstellungen des Ratsuchenden als ein Anliegen, das auf spezielle Ressourcen der Nichtseßhaften-Hilfe zugeschnitten ist. Er greift hier also den vom Ratsuchenden verschiedentlich angesprochenen Wunsch nach Unterbringung in einem „guten Haus“ auf. Die über weite Strecken des Beratungsgesprächs thematisierten persönlichen Schwierigkeiten des Ratsuchenden (a) bei der Führung eines „normalen“ Lebens und (b) in Einrichtungen für Nichtseßhafte sind nicht Bestandteil dieser Reformulierung. Mit dieser Anliegenreformulierung fokussiert der Berater das Geschehen auf die administrativ zu lösende Frage des weiteren Verbleibs des Ratsuchenden. Die persönlichen Schwierigkeiten, die der Ratsuchende mit bestimmten Fürsorgeeinrichtungen hat, und auch seine psychischen Probleme, die er offenbart hat, werden übergangen bzw. sie werden implizit als jetzt und hier nicht bearbeitbar und nicht weiter thematisierungsbedürftig ausgeblendet.

Der Berater macht mit dieser Reformulierung des Anliegens von seiner Initiativ- und Kontrollkompetenz hier insofern Gebrauch, als er die kommunikativen Rollen, die er und sein Klient bisher innehatten, neu verteilt: Der erwähnte Fokussierungszug und die anschließende Abfolge von Frage-Antwort-Sequenzen entziehen dem Ratsuchenden das Recht zur ausführlichen Selbstthematisierung – der Berater kann die Rolle des therapeutisch geforderten Zuhörers ablegen und stattdessen den Ratsuchenden in die Position bringen, der nach fürsorgebürokratischen Relevanzkriterien Auskunft über sich geben muß.

Wenn ich anhand dieses Gespräches aus der Nichtseßhaften-Beratung die kontraproduktiven Eigenschaften der Initiativ- und Kontrollkompetenz institutioneller Berater demonstriere, will ich damit nicht behaupten, daß der Berater dieses Gespräches schlecht beraten hat oder daß er klientenzentrierter hätte agieren können, wenn er nur gewollt hätte. Eine solche Behauptung würde die institutionellen Handlungszwänge ignorieren, unter denen der Berater selbst steht. Es kam mir hier lediglich darauf an, den auch in anderen Beratungseinrichtungen vorfindlichen Mechanismus der Distanzierung des Beraters von der Person des Ratsuchenden sowie Mechanismen zur Abwehr von Hilfeansinnen des Problembetroffenen an Praktiken der Ausschöpfung von Initiativ- und Kontrollkompetenz festmachen zu können. Die Ausnutzung dieser Kompetenz – so meine abschließende These – erfolgt in dem diskutierten Fall in Reaktion auf Kommunikationsbedürfnisse und Hilfeerwartungen, die institutionelle Bearbeitungsrouninen zu sprengen drohen.

## 5.2. Beispiel anwaltliche Rechtsberatung: Das Übergehen individueller Lösungsprämissen und die Verdrängung alternativer Problemlösungsentwürfe des Ratsuchenden im Zuge der Realisierung institutioneller Interessen

In Kapitel 3 habe ich als beziehungsstrukturelle Implikation der institutionellen Überformung des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater die Wirksamkeit institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden diskutiert. Ich behaupte, daß in der Wirksamkeit institutioneller Interessen insofern eine Schwächung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen angelegt ist, als praktische Bemühungen zur Realisierung dieser Interessen ein Übergehen individueller Lösungsprämissen und ein Verdrängen der Lösungsentwürfe des Problembetroffenen im Gefolge haben können. Einen solchen Vorgang möchte ich an einem Gespräch aus der anwaltlichen Rechtsberatung veranschaulichen.

In diesem Gespräch geht es um ein Verkehrsdelikt (Fahren mit zu hoher Geschwindigkeit auf der Autobahn). Der Ratsuchende hat bereits eine hohe Punktzahl in der Flensburger Verkehrsründerkartei erreicht und fürchtet, wegen des neuerlichen Verkehrsdeliktes seinen Führerschein zu verlieren. Der Gesprächstermin wurde telefonisch zwischen ihm und dem Anwalt vereinbart, dabei hatte der Ratsuchende dem Anwalt bereits den Erhalt eines Anhörungsbogens von der Polizeibehörde mitgeteilt. Zu Beginn des Beratungsgespräches nimmt der Anwalt Einblick in den Anhörungsbogen:

BERA n=m sie doch bitte platz 5f5

RASU ja danke schön 5g5

BERA so sie ham einen an"hörungsbogen bekommen ja 5s5

RASU äh 0

BERA danke 015,00

RASU ja 5f5 \* 03,00 \* ich kann das mal zeigen 5s5

K RASCHELN

BERA war des autobahn 5s5 0 ne 5f5 6a bab a6 ja 5f5

RASU ja 5g5

BERA 31 achtzig 6a kmh a6 13 07,00 mhm und 0 sind

RASU ja 5g5 030

BERA sie tatsächlich da gefahrn oder 5g5 # ... #

RASU äh=#m # also ich bin

BERA # mhm # kann=s kann=s  
 RASU da wirklich gefah=n 5f5 # ja 5f5 # ja is  
 BERA \* zutreffen ja 5s5 \* # \* könnte es 5f5 \* #  
 K LACHEND LACHEND  
 RASU 2s ja # ja nee ich s2 # äh es is  
 BERA # ja 5g5 #  
 RASU so ich hab da also ganz genau gesehn # als # ich  
 BERA mhm 5g5 # gut 5f5 #  
 RASU fotografiert wurde von daher äh # 2s hat #  
 BERA # war noch jemand in ihrem # wagen  
 RASU mich das # schreiben nicht überrascht 5g5 s2 #  
 BERA gegessen 5g5 HOLT LUFT äh ich würd e auf jeden  
 RASU nein 5f5  
 BERA fall 5s5 äh an ihrer stelle 0 zunächst mal also keine  
 BERA angaben machen bußgeldbescheid abwarten einspruch einlegen  
 BERA un die akte sich kommen lassen 5s5 die können kriegen  
 BERA wer 5s5 0 und dann sehn=wer was mit dem foto is ob das  
 BERA deutlich is oder nicht  
 (1404/8, S. 2f.)

Nachdem die Akteure anhand eines rechtsrelevanten, in schriftlicher Form vorliegenden Tatbestandes ein Arbeitsbündnis eingegangen sind und nachdem der Anwalt den Anhörungsbogen gelesen und sich noch sachverhaltspräzisierende Fragen beantworten lassen hat, sagt er dem Ratsuchenden, was er an dessen Stelle tun würde (*keine angaben machen bußgeldbescheid abwarten einspruch einlegen ...*). Indem der Anwalt hier Angaben zur Lösung des Problems macht, vollzieht er auch Schritte zur Etablierung einer Dienstleistungsbeziehung, die über ein reines Beratungsverhältnis hinausgeht. Wie auch an dem Pronomenwechsel ablesbar ist, den der Anwalt bei der Präsentation seines Lösungsvorschlags vornimmt (*ich würde an ihrer stelle ... die akte sich kommen lassen die können kriegen wer und sehn=wer was ...*), unterlegt er seinem Vorschlag bereits ein Mandatsverhältnis. Die Formulierung *die akte sich kommen lassen die können kriegen wer und dann sehn=wer was mit dem photo ist* nimmt darauf Bezug, daß ihm als Anwalt eine Akteneinsicht – und somit auch eine professionelle Beurteilung der Beweiskräftigkeit des Photos –

möglich ist. Daß erst mit dem Zustandekommen eines Mandatsverhältnisses auch die institutionellen Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden (finanzielle Honorierung seiner Dienste), realisiert werden können, liegt auf der Hand.

Im Anschluß an die (noch weiter detaillierte, aber hier ausgesparte) Vorschlagspräsentation des Anwalts läßt der Ratsuchende offen, ob er gewillt ist, diesen Lösungsvorschlag zu übernehmen. Stattdessen offenbart er eine für ihn wichtige Lösungsprämisse, nämlich in der ganzen Angelegenheit auch Kosten zu sparen:

RASU 3s ja also mir geht=s darum s3 daß ich 2s nach möglichkeit  
auch kosten s2 abwehre ne 5s5 0 die eventuell entstehen  
könnten 0 wenn das natürlich problemlos is daß äh 0

(1404/8, S. 6)

Nachdem der Anwalt den Ratsuchenden über möglicherweise auf ihn zukommende Kosten und über den üblichen Ablauf eines Bußgeldverfahrens bei Verkehrsdelikten aufgeklärt hat, und nachdem er – im Gegensatz zum Ratsuchenden – die Erfolgsaussichten seines Lösungsvorschlags eher optimistisch eingestuft hat, kommt es dann zu einer expliziten Mandatsvereinbarung. Im Anschluß hieran gibt der Anwalt dem Ratsuchenden genaue Instruktionen, wie dieser sich bei Eintreffen eines Bußgeldbescheides verhalten soll (da der beratende Anwalt in nächster Zeit Urlaub macht, soll der Ratsuchende dessen Vertreter aufsuchen). Nachdem diese formellen Angelegenheiten geklärt sind, bringt der Ratsuchende dann einen alternativen Lösungsentwurf zur Sprache:

RASU jaja 023,50 ich hatte nämlich äh 0 ja eventuell noch ne

BERA # mhm #

RASU andere 0 äh strategie # vor # mein ähm mir mein führerschein

RASU 2s eventuell doch noch zu erhalten 5s5 s2 0 und zwar indem

BERA mh 5s5

RASU ich das also auch auf mich zukommen lasse 5s5

BERA mhm

RASU äh 0 die hundert mark bezahle das anerkenne notfalls

RASU äh 0 und 00 äh so=n verkehrü"bungslehrgang mitmache um: 0

BERA #also ich kann ihnen nur ei"nes aus # erfahrung

RASU äh n punkte#abzuch in anspruch nehmen zu können #

(1404/8, S. 17)

Der Ratsuchende zieht in Erwägung, seinen Führerschein dadurch zu retten, daß er einen Verkehrsübungslehrgang mitmacht und dafür einen Punkteabzug in der Verkehrssünderkartei erhält. Ungeachtet dessen, ob es sich bei dem Lösungsentwurf des Ratsuchenden um einen praktikablen und effektiveren Lösungsweg, als der, den der Anwalt vorgeschlagen hat, handelt, ist festzustellen, daß die Betroffenenperspektive erst zu einem Zeitpunkt vollständig offengelegt werden kann, zu dem das Beratungsgespräch bereits ein ergebnisdefinites Stadium erreicht hat.

Wenn ich für dieses Gespräch aus der anwaltlichen Rechtberatung von einem Übergehen der Betroffenenperspektive spreche, soll damit nicht behauptet werden, daß Lösungsprämissen und eigene Lösungsentwürfe des Ratsuchenden überhaupt nicht thematisiert werden. Aber ich behaupte, daß die Chancen zur Thematisierung der Betroffenenperspektive durch die zügige Präsentation des Lösungsvorschlags (und wohl auch durch die besondere Art der Problempräsentation, die hier vorgenommen wird, nämlich: Aushändigung eines rechtsrelevanten Schriftstückes) erschwert werden. Für den beratenden Anwalt erübrigt es sich, die Betroffenenperspektive genauer zu eruieren, da er ja ein erfolversprechendes – und für ihn einträgliches – Rezept parat hat. Ein stärkeres Eingehen auf die Betroffenenperspektive und eine Suche nach weiteren Lösungsalternativen würde die Übernahme seines Lösungsvorschlags nur gefährden, zumindest aber verzögern. Da Lösungsprämissen und eigene Lösungsvorstellungen des Ratsuchenden einer Mandatserteilung eher im Wege sein könnten, als daß sie sie forcieren würden, liegt es nahe, die Betroffenenperspektive nur soweit zu berücksichtigen, wie dies für die Verfügbarmachung seiner professionellen Kompetenz erforderlich ist. Nur durch eigene Thematisierungsinitiativen des Ratsuchenden kann sie zum Bestandteil des Beratungsgesprächs gemacht werden.

## 6. Zusammenfassung

Die Ausgangsfrage dieses Beitrags lautete: Wie wird in Beratungsgesprächen, die in institutionellen Kontexten stattfinden, die interaktive Aufgabe 'Herstellung der Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater' von den Beteiligten bewältigt? Unter Rückgriff

auf das konversationsanalytische Konzept der membership categorization wurde diese Frage folgendermaßen beantwortet: Der institutionelle Kontext stellt den Akteuren personale Kategorisierungsmittel zur Verfügung, die es ihnen ermöglichen, sich wechselseitig als Interaktionspartner zu identifizieren. Von dem gesellschaftlich vertrauten Kategorienpaar Ratsuchender-Berater wird im institutionellen Kontext nicht als einem kontextfreiem, sondern einem kontextualisierten, einem institutionell aus- und überformten Kategorienpaar Gebrauch gemacht.

Die Tatsache, daß Beratungsinstitutionen – wie andere Institutionen auch – die für eine Beziehungsaufnahme relevanten Beziehungspaare vorgeben, interessierte dann unter dem Aspekt der Produktivität und Kontraproduktivität für die Erbringung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen. Dieser Frage wurde nachgegangen, indem zunächst die beziehungsstrukturellen Implikationen institutionell überformter Teilnehmer-Kategorien für Beratungsgespräche aufgezeigt wurden. Als beziehungsstrukturelle Implikationen wurden die ungleiche Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz sowie die Wirksamkeit institutionell induzierter Interessen am Problem des Ratsuchenden herausgearbeitet. Diese wurden dann auf ihre Vorteile sowie auf ihre Gefahren für den Beratungsprozeß hin untersucht. Die zentralen Ergebnisse hierzu lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Mit der ungleichen Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz zugunsten des institutionellen Beraters bestehen nicht nur beziehungsstrukturelle Voraussetzungen für eine stringente und problemzentrierte Abwicklung von Beratung, sondern auch Voraussetzungen für Distanzierungsleistungen des Beraters gegenüber dem Problembetroffenen sowie für Leistungen zur interaktiven Abwehr der individuellen Problematik des Ratsuchenden und seines speziellen Hilfeansinnens. Ein für beraterische Dienst- und Hilfeleistungen kontraproduktives Element steckt in der Initiativ- und Kontrollkompetenz des Beraters insofern, als er damit auch die Möglichkeit hat, sich der Bearbeitung der subjektiven Problembelastung des Ratsuchenden, der damit einhergehenden Kommunikationsbedürfnisse und Hilfeerwartungen zu entziehen, das Beratungsgespräch gleichwohl aber in einer institutionell stimmigen Form abzuwickeln.<sup>7)</sup>

<sup>7)</sup> Auf Beratungseinrichtungen trifft sicherlich auch zu, was Wolff generell für die Institutionalisierung und Professionalisierung von Hilfeprozessen behauptet hat, nämlich, daß es infolge der Institutionalisierung und Professionalisierung zu einer Verschiebung des Erfolgskriteriums der Hilfeleistung kommt: „Nicht die Frage, wie es ihm (dem Problembetroffenen, U.R.) geht und was er davon hält, sondern ob



- Institutionelle Beratung scheint im allgemeinen besonders vorteilhaft für einen Ratsuchenden zu sein, da der Berater auf spezialisierte Wissensbestände und Handlungskompetenzen zurückgreifen kann. Ob und wie gut einem Ratsuchenden in seiner Problemlage geholfen wird, bemißt sich aber nicht einfach nach dem Spezialisierungs- und Professionalisierungsgrad der beraterischen Kompetenzen, sondern danach, was der Ratsuchende damit in seiner Problemlage anfangen kann und danach, ob der vom Berater erteilte Rat tatsächlich anderen Lösungsalternativen überlegen ist. Damit Beratungsdienste in einer für den Problembetroffenen tatsächlich hilfreichen und effektiven Weise erbracht werden können, ist es bei sehr vielen Beratungsformen unerläßlich, individuell relevante Prämissen des weiteren Umgangs mit dem Problem sowie eigene Vorstellungen des Problembetroffenen von der Lösung seines Problems zu berücksichtigen. Eine Beratung, die Lösungsprämissen des Problembetroffenen nicht beachtet, läuft Gefahr, nicht nah genug am Problem des Ratsuchenden zu arbeiten, an der spezifischen Hilfebedürftigkeit des Ratsuchenden vorbeizugehen. Und eine Beratung, die eigene, laienhafte Lösungsentwürfe des Ratsuchenden nicht zu berücksichtigen vermag, läuft Gefahr, ein womöglich in der Betroffenenperspektive enthaltenes kreatives Lösungspotential zu ignorieren. Solche Gefahren bestehen schon allein aufgrund der Selektivitätseigenschaften spezialisierter Wissensbestände und Beratungsprogramme; sie können durch die Wirksamkeit institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden noch verschärft werden.

## 7. Literatur

- Bergmann, Jörg R. (1980): Interaktion und Exploration. Eine konversationsanalytische Studie zur sozialen Organisation der Eröffnungsphase von psychiatrischen Aufnahmegesprächen. Konstanz (Diss.).
- Bittner, Ulrike (1981): Ein Klient wird „gemacht“. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zur Struktur von Erstgesprächen in einer Erziehungsberatungsstelle. In: I. von Kardorff/E.R. Koenen (Hg.): *Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit*. München/Wien/Baltimore, S. 103-137.
- Goffman, Erving (1973): *Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen*. Frankfurt am Main.
- Hornstein, Walter (1977): Probleme der Organisation der Beratung. In: W. Hornstein/R. Bastine/H. Junker/C. Wolf: *Funkkolleg „Beratung in der Erziehung“*, Band 2, Frankfurt am Main; S. 717-755.

---

professionell 'richtig' geholfen wurde, avanciert zum Erfolgskriterium". (Wolff 1981, S. 220)



- Illich, Iwan, u.a. (1979): Entmündigung durch Experten. Zur Kritik der Dienstleistungsberufe. Reinbeck bei Hamburg.
- Jungblut, Hans-Joachim (1983): Entalltäglicdung durch Nicht-Entscheidung. Eine konversationsanalytische Studie zur Konstitution von Sprechhandlungen im Kontext der Jugendhilfeadministration. Frankfurt am Main.
- Knieper, Barbara (1981): Auf der Suche nach der weiblichen Schuld. „Schwangerschaftskonfliktberatung“ als moderne Hexenjagd. In: Psychologie heute, Heft 4, 1981, S. 66-75.
- Schumann (1982): Anwälte und ihre Klienten im Prozeß der juristischen Transformation privater Konflikte. In: Zeitschrift für Rechtssoziologie, Heft 2, S. 272-290.
- Wilkening, Hans Joachim (1978): Das Psychotherapeut-Patient-Verhältnis als berufliche Beziehung. In: H. Keupp/M. Zaumsell (Hrsg.); Die gesellschaftliche Organisation psychischen Leidens, Frankfurt am Main, S. 407-437.
- Wilson, Thomas P. (1982): Qualitative „oder“ quantitative Methoden in der Sozialforschung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 34, S. 469-486.
- Wolff, Stephan (1981): Grenzen der helfenden Beziehung. Zur Entmythologisierung des Helfens. In: I. von Kardorff/E.R. Koenen (Hg.): Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit. München/Wien/Baltimore, S. 211-239.
- Wolff, Stephan (1983): Die Produktion von Fürsorglichkeit. Bielefeld.

